

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCION DE SALUD SEGUNDA COHORTE

---

**Tema:** “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LOS CENTROS DE SALUD TIPO C EN LA ZONA 3 DEL ECUADOR”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Título de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud

**Autora:** Bioquímica Farmacéutica Erica Mariela Jaya Veloz.

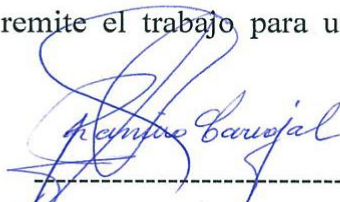
**Director:** Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, Dr.

Ambato – Ecuador

2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por Ingeniero, Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Doctor, e integrado por los señores Ingeniero, CPA, Juan Gabriel Saltos Cruz, Magister; Ingeniero, Wilson Fernando Jiménez Castro, Magister; Ingeniero, Andrés Francisco López Gómez, Magister; designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LOS CENTROS DE SALUD TIPO C EN LA ZONA 3 DEL ECUADOR”**, elaborado y presentado por la Bioquímica Farmacéutica Erica Mariela Jaya Veloz , para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.  
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing.CPA., Juan Gabriel Saltos Cruz, Mg.  
Miembro del Tribunal



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.  
Miembro del Tribunal



Ing. Andrés Francisco López Gómez, Mg.  
Miembro del Tribunal

## **AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN**

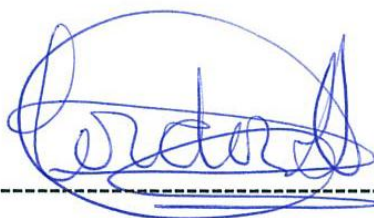
La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LOS CENTROS DE SALUD TIPO C EN LA ZONA 3 DEL ECUADOR”**, le corresponde exclusivamente a: la Bioquímica Farmacéutica Erica Mariela Jaya Veloz, Autora, bajo la Dirección de, Ingeniero. Víctor Hugo Córdova Aldás, Dr, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Bioquímica Farmacéutica Erica Mariela Jaya Veloz

c.c.:0603436767

**AUTORA**



Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, Dr.

c.c.:1802301562

**DIRECTOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



---

Bioquímica Farmacéutica Erica Mariela Jaya Veloz

c.c.0603436767

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas; <b>Error! Marcador</b>	
AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xii
DEDICATORIA .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA .....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Contextualización .....	3
1.1.2 Análisis Crítico.....	5
1.1.3 Prognosis .....	6
1.1.4 Formulación del Problema.....	6
1.1.5 Preguntas directrices.....	6
1.1.6 Delimitación del objeto de investigación .....	7
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.3 OBJETIVOS.....	8
1.3.1 Objetivo general .....	8
1.3.2 Objetivos específicos.....	8

CAPÍTULO II .....	10
2. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	11
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	11
2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES .....	16
2.4.1 Fundamentación de la Variable Independiente .....	17
2.4.2 Fundamentación de la Variable Dependiente .....	19
CAPÍTULO III .....	23
3. METODOLOGÍA .....	23
3.1 ENFOQUE .....	23
3.2 MODALIDAD .....	24
3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	26
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	26
3.6.1 Población .....	26
3.6.2 Muestra .....	27
CAPITULO IV .....	29
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	29
4.1 HALLAZGOS .....	64
4.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	68
CAPÍTULO V .....	73
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
5.1 CONCLUSIONES .....	73

5.2	RECOMENDACIONES .....	75
CAPÍTULO VI.....		76
6.	PROPUESTA.....	76
6.1.	DATOS INFORMATIVOS .....	76
6.2.	ANTECEDENTES .....	77
6.3.	JUSTIFICACIÓN.....	78
6.4.	OBJETIVOS.....	78
6.4.1.	Objetivo General.....	78
6.4.2.	Objetivos Específicos .....	79
6.5.	METODOLOGÍA DEL MODELO.....	79
6.6.	ALCANCE .....	84
6.7.	CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN .....	84
6.8.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	85
6.8.1.	Estrategias para mejorar la efectividad en el servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu. ....	86
6.8.2.	Estrategias para mejorar la eficiencia, gestión y organización del Centro de Salud Tipo C Espoch-lizarzaburu.....	88
6.9.	MEJORA CONTINUA .....	90
6.9.1.	Estrategias para optimizar el servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu .....	90
6.9.2.	Estrategias para mejorar la participación y el desarrollo profesional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.....	93
6.10.	PRESUPUESTO GENERAL DEL MODELO DE GESTIÓN.....	95
6.11.	DIFUSIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	97
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción infraestructura física .....	29
Tabla 2 Instalaciones visualmente adecuadas .....	30
Tabla 3. Percepción presentación física de los consultorios .....	31
Tabla 4 Percepción espacios sociales.....	32
Tabla 5 Presentación física del laboratorio .....	33
Tabla 6 Presentación física servicio de emergencia.....	34
Tabla 7 Presentación física servicio fisioterapia .....	35
Tabla 8 Presentación física farmacia.....	36
Tabla 9 Percepción señalética .....	37
Tabla 10 Médicos calificados y experimentados .....	38
Tabla 11 Personal de enfermería calificado .....	39
Tabla 12 Personal de Laboratorio calificado .....	41
Tabla 13 Solución de problemas .....	42
Tabla 14 Atención de necesidades .....	43
Tabla 15. Personal médico comunicativo .....	44
Tabla 16 .Personal de servicio comunicativo.....	45
Tabla 17. Personal médico rápido y eficiente .....	47
Tabla 18. Personal de servicio rápido y eficiente .....	48
Tabla 19. Personal predispuesto a atención del usuario.....	49
Tabla 20. Personal cumple con expectativas en cuanto al servicio.....	50
Tabla 21. Centro de Salud Garantiza una adecuada y oportuna atención .....	51
Tabla 22. Profesionales con conocimientos y competencias adecuados.....	52
Tabla 23. El centro de salud muestra proyección a futuro .....	53
Tabla 24. Garantía de medicinas gratuitas requeridas .....	54
Tabla 25. Garantía de exámenes de laboratorio requeridos .....	55
Tabla 26 Horarios accesibles .....	56
Tabla 27 Gestión .....	57
Tabla 28 Quejas y sugerencias .....	58
Tabla 29. Percepción de equipos y herramientas .....	59
Tabla 30. Percepción de técnicas medicas empleadas .....	60
Tabla 31. Satisfacción por servicios recibidos.....	61



Tabla 32. Servicios que cumplen con expectativas.....	62
Tabla 33. Servicios que no cumplen con expectativas.....	63
Tabla 34 Frecuencia Observada .....	69
Tabla 35 Frecuencia esperada .....	70
Tabla 36 Chi Cuadrado calculado .....	71
Tabla 37 Calidad Total según Deming .....	79
Tabla 38 Ciclo PDCA .....	81
Tabla 39 Matriz de estrategias de efectividad en el servicio. ....	86
Tabla 40 Matriz de estrategias de eficiencia, gestión, y organización.....	88
Tabla 41 Matriz de estrategias para optimizar el servicio.....	91
Tabla 42 Matriz de estrategias para la participación y desarrollo profesional.....	93
Tabla 43 Presupuesto de estrategias.....	95
Tabla 44 Presupuesto General de las estrategias.....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Categorización de las variables.....	16
Gráfico 2 Dimensiones de la satisfacción .....	20
Gráfico 3 Tipos de percepción del usuario .....	21
Gráfico 4 Modelo de satisfacción .....	22
Gráfico 5 Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu .....	27
Gráfico 6 Percepción Infraestructura física.....	29
Gráfico 7 Instalaciones visualmente adecuadas .....	30
Gráfico 8 Percepción presentación física de los consultorios.....	31
Gráfico 9 Percepción espacios sociales.....	32
Gráfico 10 Presentación física del laboratorio .....	33
Gráfico 11 Presentación física del servicio de emergencia.....	34
Gráfico 12 Presentación física servicio fisioterapia.....	35
Gráfico 13 Presentación física farmacia .....	36
Gráfico 14 Percepcion señalética .....	37
Gráfico 15 Médicos calificados y experimentados .....	38
Gráfico 16 Personal de enfermería calificado .....	39
Gráfico 17 Personal de laboratorio calificado.....	41
Gráfico 18 Solución de problemas .....	42
Gráfico 19 Atención de necesidades .....	43
Gráfico 20 Personal médico comunicativo .....	44
Gráfico 21 Personal de servicio comunicativo.....	45
Gráfico 22 Personal médico rápido y eficiente .....	47
Gráfico 23 Personal de servicio rápido y eficiente .....	48
Gráfico 24 Personal predispuesto a atención al usuario.....	49
Gráfico 25 Personal cumple con expectativas en cuanto al servicio .....	50
Gráfico 26 Centro de Salud garantiza una adecuada y oportuna atención.....	51
Gráfico 27 Profesionales con conocimientos y competencias adecuados .....	52
Gráfico 28 El centro de salud muestra proyección a futuro .....	53
Gráfico 29 Garantía de medicinas gratuitas requeridas .....	54
Gráfico 30 Garantía de exámenes de laboratorio requeridos .....	55
Gráfico 31 Horarios accesibles .....	56

Gráfico 32 Gestión .....	57
Gráfico 33 Quejas y sugerencias .....	58
Gráfico 34 Percepción de equipos y herramientas .....	59
Gráfico 35 Percepción de técnicas médicas empleadas .....	60
Gráfico 36 Satisfacción por servicios recibidos.....	61
Gráfico 37 Servicios que cumplen con expectativas.....	62
Gráfico 38 Servicios que no cumplen con expectativas.....	63
Gráfico 39 Modelo PDCA .....	82
Gráfico 40 Dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.....	84
Gráfico 41 Características del Modelo de gestión .....	84

## **AGRADECIMIENTO**

*Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.*

*Le doy gracias a mis padres Hugo y Pilar por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, sobretodo por ser un excelente ejemplo de vida de a seguir.*

*Agradezco a mi esposo y a mis hijos que son el pilar fundamental de mi vida y de cada proyecto y decisión.*

*Agradezco también a mi director de tesis Dr. Víctor Córdova Aldás por su paciencia, apoyo y conocimiento que ha tenido en el desarrollo de este trabajo.*

*A todo el personal del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu por la apertura en el desarrollo del trabajo de investigación*

## DEDICATORIA

*El presente trabajo va dedicado en primer lugar para mis padres que me han inculcado valores y por su apoyo incondicional, amor y comprensión a lo largo de mi vida.*

*A mis hermanos Verónica y Santiago por su apoyo y contribución, por su ayuda para que se hiciera realidad este logro.*

*Y en especial a mi pequeña familia, mi esposo Jorge por su amor, apoyo y ánimo que me brinda para alcanzar nuevas metas tanto profesionales como personales, a mis amados hijos Sofía y Jorgito que son el motor de mi vida, que me alegran la vida con sus ocurrencias y sonrisas, siempre cuidaré y velaré por ellos*

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

### **MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCION DE SALUD SEGUNDA COHORTE**

**TEMA:** “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LOS CENTROS DE SALUD TIPO C EN LA ZONA 3 DEL ECUADOR”

**AUTOR:** Bioquímica Farmacéutica Erica Mariela Jaya Veloz

**DIRECTOR:** Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, Dr.

**FECHA:** 02 de Agosto del 2017

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo examinar la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud tipo C en la zona 3 del Ecuador; para lo cual se utilizó la técnica de encuesta específicamente se manejó el modelo SERVQHOSE-E, el mismo que es una versión validada para servicios de salud, este modelo permitió recabar información sobre la percepción de los usuarios en diferentes aspectos, para lo cual se utilizó además la escala de Likert donde se midió la calidad percibida, los datos de opinión y datos sociodemográficos. La encuesta fue aplicada a los usuarios del centro de salud Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba, y se evidenció diferentes aspectos como seguridad, empatía, satisfacción, elementos tangibles; dicha información permitió el diseño de estrategias para la gestión de las competencias en las diferentes dependencias encaminados al ofrecimiento de un nivel de servicio de alta calidad buscando la satisfacción del usuario. La metodología utilizada en el proceso de investigación se basó en un estudio descriptivo de corte transversal y cuantitativo en el mismo que consideró a toda la población que egresó diariamente de los servicios del

centro de salud tipo C. para la elaboración de la respectiva propuesta se ha considerado el Ciclo de Deming (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el mismo que se relaciona con la Norma ISO 9001:2015 en los aspectos de evaluación del desempeño y la mejora continua. Con la aplicación de cada una de las estrategias planteadas se prevé que la atención brindada por el personal del Centro de Salud EsPOCH-Lizarzaburu mejore considerablemente, de manera que los usuarios se sientan satisfechos; además mediante la evaluación del personal se busca que los mismos se encuentren en capacitación continua y constante brindando atención adecuada y enfocado en los nuevos avances médicos y tecnológicos, constituyéndose en la base para la mejora continua de la institución.

**Palabras Claves:** <CALIDAD DE ATENCIÓN> <SATISFACCIÓN DEL USUARIO> <ESTRATEGIAS> <CAPACITACIÓN> <COMPETENCIAS> <COMUNICACIÓN EFECTIVA> <GESTIÓN> <CENTRO DE SALUD TIPO C> <MODELO SERVQHOSE-E> <SERVICIOS DE SALUD> <CICLO DE DEMING> <ISO 9001:2015> <CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH-LIZARZABURU>

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD SEGUNDA  
COHORTE**

**THEME:** "EVALUATION OF THE QUALITY OF CARE AND CUSTOMER SATISFACTION OF THE HEALTH CENTERS TYPE C IN ZONE 3 OF ECUADOR"

**AUTHOR:** Bioquímica Farmacéutica Erica Mariela Jaya Veloz

**DIRECTED BY:** Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, Dr.

**DATE:** 02 de Agosto del 2017

### **EXECUTIVE SUMMARY**

This research aims to examine the quality of care and customer satisfaction of the C-type health centres in zone 3 of Ecuador; for which the survey technique was used specifically managed the model SERVQHOSE-E, which is a validated version for health services, this model allowed to gather information on the perception of users in different aspects, for which It was also used the scale of Likert where the perceived quality was measured, the data of opinion and data demographic. The survey was applied to users of the Lizarzaburu Health Center in the city of Riobamba, and evidenced different aspects such as security, empathy, satisfaction, tangible elements; This information allowed the design of strategies for the management of competencies in the different units aimed at offering a high quality service level seeking the satisfaction of the user. The methodology used in the research process was based on a descriptive study of cross-sectional and quantitative in the same one that considered to all the population that graduated daily of the services of the center of Health type C. For the elaboration of the



respective proposal has been considered the cycle of Deming (plan, do, verify and act), which is related to the ISO 9001:2015 in the aspects of performance evaluation and continuous improvement. With the implementation of each of the strategies raised it is expected that the attention provided by the staff of the center of Health Lizarzaburu improve considerably, so that the users feel satisfied; In addition, the evaluation of the staff is intended to be in continuous and constant training providing adequate attention and focused on the new medical and technological advances, becoming the basis for the continuous improvement of the Institution.

**Keywords:**

<QUALITY OF CARE> <USER SATISFACTION > <STRATEGIES> <WORK SKILLS> <EFFECTIVE COMMUNICATION> <MANAGEMENT> <HEALTH CENTER TYPE C > <MODEL SERVQHOSSE-E> <HEALTH SERVICES > <DEMING'S CYCLE> <ISO 9001:2015> <HEALTH CENTER TYPE C-LIZARZABURU.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día los centros de salud a nivel nacional, cumplen con las labores orientadas a una satisfacción dirigida al usuario en general, la misma que presta atención preventiva-curativa, y ésta debe basarse en tener altos niveles de calidad de servicio para obtener así el logro en la satisfacción de los usuarios.

La calidad de atención dentro de una empresa u organización contribuye al desarrollo y al cumplimiento de objetivos institucionales. En el mundo de la salud la atención al usuario desempeña un papel muy importante ya que de esto depende que los usuarios alcancen altos niveles de conformidad y satisfacción.

En la actualidad la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud, es esencial debido a las exigencias que el Ministerio de Salud impone a todos los profesionales, tanto en el ámbito público como en el ámbito privado. La satisfacción que requiere el usuario debe convertirse en el eje primordial para los prestadores de servicios de salud.

Por lo mencionado, se establece la importancia de evaluar los servicios de salud considerando los diferentes criterios que tienen los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, en varios aspectos tales como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El objetivo de este trabajo investigativo es determinar la relación directa que existe entre la calidad de la atención de los centros de salud por parte del equipo médico y la satisfacción de los usuarios en general, de manera que se establezcan estrategias que permitan mejorar la calidad de atención y por ende maximizar el nivel de satisfacción y confiabilidad de los usuarios que generalmente hacen uso de las diferentes dependencias existentes en la institución.

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Constitución Ecuatoriana aprobada en el año 2008, estableció una diversidad de mandatos entre los que se encuentran los derechos primarios o fundamentales de la población; desde este enfoque, los servicios de salud son reconocidos como derecho fundamental garantizado por el estado, además está contemplado dentro de los ejes estratégicos de la política del Buen Vivir. Durante los últimos años, se han creado diversos tipos de centros de salud, entre ellos tenemos los de A, B y C; los mismos que tienen características intrínsecas y capacidades, cuya finalidad es brindar atención oportuna e integral a los pobladores de todo el territorio ecuatoriano. Sin embargo, existen ciertos problemas que se presentan en estas instituciones de salud, para la presente investigación básicamente se centrará en el estudio de los problemas observados en el sector de salud tipo C.

La calidad de atención brindada en este tipo de centro de salud, en ocasiones puede no ser la adecuada, lo que se constituye en un gran problema, ya que los pacientes que acuden a estas instituciones, lo hacen porque realmente necesitan obtener algún tipo de atención médica. Es responsabilidad y compromiso por parte de quienes laboran en estas instituciones, el brindar servicios de calidad, atención adecuada, y resolución de problemas los usuarios que asisten a estas casas de salud. La satisfacción del usuario frente a lo anteriormente citado varía, todo depende de la percepción del mismo ante la actitud y la manera en la que ha sido atendido, razón por la cual es de gran importancia conocer el criterio de los usuarios a fin de conocer los problemas y dar solución a los mismos, para de esta manera aportar al cumplimiento de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 32, el cual hace referencia a los deberes y obligaciones de Estado en lo referente al ámbito de la salud.

Además es necesario conocer los centros de salud tipo C de la zona 3, que serán parte del estudio, y estos son los que a continuación se mencionan:

- Centro de Salud tipo C Lizarzaburu Chimborazo

- Centro de Salud tipo C Saquisilí Cotopaxi
- Centro de Salud tipo C Nintinacazo Cotopaxi
- Centro de Salud tipo C Lasso Cotopaxi
- Centro de Salud tipo C La Mana Cotopaxi
- Centro de Salud tipo C Quero Tungurahua

Es evidente que los centros de salud tipo C, son un servicio nuevo implementado por el Ministerio de Salud Pública, y el hecho de ser nuevos conlleva a que tácitamente estas instituciones muestren falta de experiencia en todos sus niveles de gestión, problemas que son reflejando en la percepción que tienen los usuarios del servicio en referencia a la calidad del mismo.

En base a ello el presente estudio pretende determinar los principales factores que afectan la calidad de atención de los centros de salud tipo C, de la zona de planificación N°3 hacia los usuarios, buscando de esta manera proponer soluciones ante el problema encontrado.

### **1.1.1 Contextualización**

#### **Macro**

Hoy en día tanto instituciones públicas como privadas dedicadas a servicios de salud se han enfocado en evaluar la satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad de dichos servicios sanitarios, proporcionando la información suficiente acerca de aspectos como estructura, procesos y resultados, ello con la finalidad de poder mejorar los mencionados servicios. Resulta complejo poder llegar a una definición unánime en cuanto al término calidad, ya que los usuarios consideran algunas dimensiones como eficiencia, relaciones interpersonales, continuidad y comodidad.

Con la finalidad de garantizar la calidad en los servicios de salud en los países de América Latina y el Caribe, la OPS/OMS ha venido desarrollando esfuerzos para incrementar la calidad de atención en dichos servicios, así como la eficiencia de los recursos disponibles. La (Organización Mundial De La Salud, 2013) define a la calidad de atención como: “el desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de

producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición”. (Organización Mundial De La Salud, 2013)

La definición de calidad cambia según quien lo utilice, de tal manera que la premisa de calidad depende en gran parte de la percepción de cada individuo, y específicamente se centra en el cumplimiento de las expectativas y satisfacción de sus necesidades.

### **Meso**

Integrado en el nuevo modelo de atención en Latinoamérica y específicamente en Ecuador, se ha considerado una continua evaluación de la satisfacción del cliente, estableciendo de esa forma que los servicios de salud deben ofrecer atención de calidad y calidez, con acciones de Salud Pública de promoción, prevención, curación, rehabilitación, integrales e integradas que deban realizarse a nivel Primario.

La Constitución de la República en su artículo 66, establece “el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Entre los derechos para mejorar la calidad de vida se incluyen el acceso al agua y a la alimentación (art. 12), a vivir en un ambiente sano (art. 14), a un hábitat seguro y saludable, a una vivienda digna con independencia de la situación social y económica (art. 30), al ejercicio del derecho a la ciudad (art. 31) y a la salud (art. 32). (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

### **Micro**

Los servicios que ofrecen los centros de salud tipo C, como parte de los sistemas de atención a la salud, deben responder a las actuales necesidades de la población, trabajando con un enfoque sistémico e integral como parte del equipo de salud para garantizar la calidad de atención hacia los usuarios.

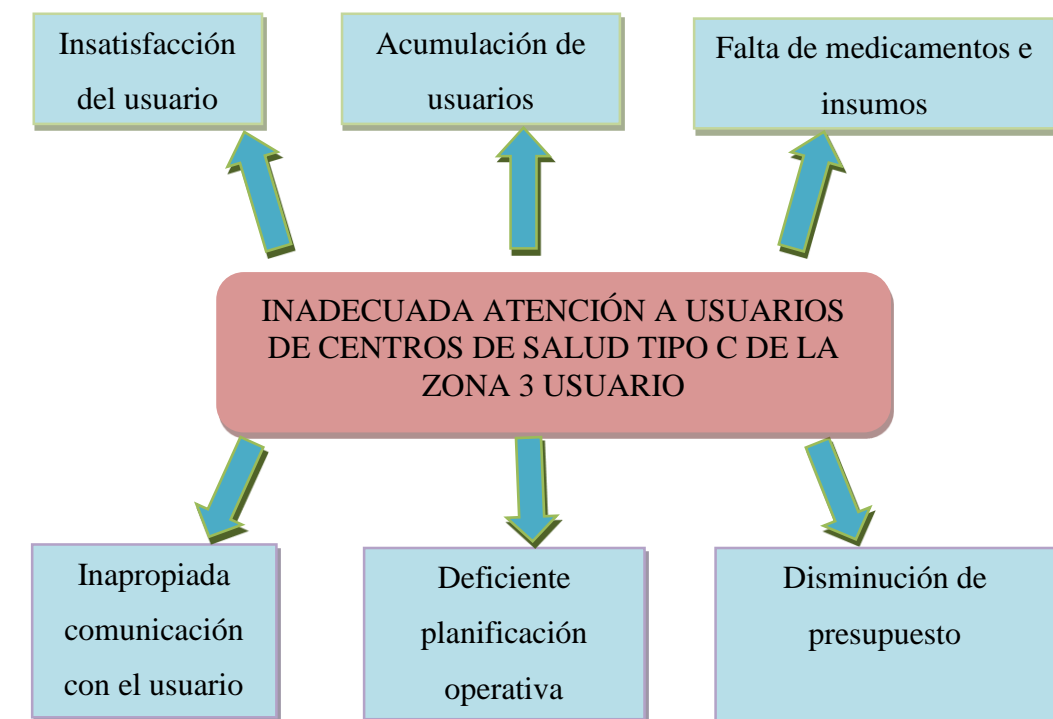
### 1.1.2 Análisis Crítico

La satisfacción de los usuarios que acuden a los centros de salud tipo C en el Ecuador, es un indicador que permitirá hacer una evaluación de las intervenciones de los servicios sanitarios y los mismos que responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados entre los usuarios.

La calidad es el eje principal dentro de los servicios de una institución y su principal objetivo es satisfacer las necesidades de los usuarios de forma eficiente e integral, por medio de servicios oportunos, seguros y asequibles, que generen impacto positivo en la salud de la población.

Cada vez es más común evaluar la calidad de atención desde el punto de vista del usuario, pese a la importancia de la calidad en los países en vías de desarrollo como el Ecuador, muy pocas evaluaciones se han enfatizado en la calidad de los servicios.

Figura 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Erica Jaya V.

### **1.1.3 Prognosis**

La creciente demanda que se ha generado en los servicios de salud pública, se encuentra severamente influenciado por factores como: el espacio reducido de tiempo de atención al usuario externo, lo cual genera diferentes problemas que disminuye la satisfacción percibida por los usuarios, desarrollándose una respuesta disconforme a las expectativas y necesidades de los mismos. La mencionada insatisfacción generada va de la mano con la disconformidad del cliente interno, ya que al no contar con todos los recursos a su alcance para dar una atención eficiente y eficaz se ve traducido en frustración profesional, sea esta de orden estructural, tecnológico, científico y económico, también es provocada, porque los pacientes no reciben una atención integrada, integral y continua que pueda brindar una solución efectiva y de manera oportuna a sus requerimientos.

Es evidente que la carencia de recursos tecnológicos, humanos, financieros y logísticos afectan de manera directa a la satisfacción del usuario y esto se refleja en una baja calidad de atención que se oferta a los pacientes de los centros de salud. Entre las principales preocupaciones de las Instituciones de salud, se encuentra el buscar maximizar los niveles de satisfacción del usuario frente a la atención recibida, y si no se soluciona esta lamentable problemática, la insatisfacción de los usuarios generaría el incremento de desestabilización de los centros de salud involucrados.

### **1.1.4 Formulación del Problema**

¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del cliente en los centros de salud tipo C de la zona 3?

### **1.1.5 Preguntas directrices**

- ¿Cómo evaluar el nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de atención en el servicio de salud de los centros de salud tipo C de la zona 3?
- ¿Cómo establecer las dimensiones de calidad de atención en la satisfacción del usuario de los centros de salud tipo C de la zona 3?

- ¿Cómo mejorar la calidad de atención prestada a los usuarios de los centros de salud tipo C de la zona 3?

### **1.1.6 Delimitación del objeto de investigación**

#### **Delimitación de contenido**

Campo: Administración

Área: Organización Estructural

Aspecto: Calidad en el servicio.

#### **Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizará en Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba, lo cual servirá como referente y muestra para el estándar de los demás centros de salud tipo C.

#### **Delimitación Temporal**

La investigación a realizarse comprende el periodo de Mayo – Noviembre de 2016.

#### **Unidades de Observación**

La investigación se realizará a los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Todas las instituciones de salud tienen la responsabilidad de proporcionar atención oportuna y en la actualidad enfocan sus procesos hacia la satisfacción de los clientes o en este caso específico a los usuarios de servicios de salud, teniendo como principal indicador la percepción de la calidad de los servicios que ofertan.

El autor (Thomson S, 2012) menciona que *“una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos”* (Thomson S, 2012), por esta razón es imperativo que en las instituciones de salud se realicen evaluaciones de la calidad del servicio, tomando en cuenta las expectativas del usuario a través de instrumentos de valoración que permitan tener un



diagnóstico situacional y así poder identificar los problemas o falencias del mismo, que pueden ser resueltas con la ayuda de medidas adecuadas.

Los servicios de salud deben contar con un enfoque hacia el cumplimiento de los requerimientos y la satisfacción de necesidades de los clientes tanto internos como externos, reconociendo que actualmente se requiere de la optimización de recursos disponibles.

En base a lo mencionado, se considera pertinente la realización de un estudio para evaluar el grado de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención prestada por el centro de salud tipo C EsPOCH-Lizarzaburu, para conocer la percepción que tienen los usuarios, lo cual brindará una visión clara de la calidad que se presta, permitiendo identificar áreas problemáticas y poder tomar acciones correctivas mediante el desarrollo de estrategias aportando soluciones de mejora y optimización del servicio.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Examinar la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud tipo C en la zona 3 del Ecuador

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual referente calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud Tipo C en la zona 3 del Ecuador
- Establecer las dimensiones calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud Tipo C en la zona 3 del Ecuador.
- Establecer propuestas que permitan solucionar el problema encontrado en lo referente a la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud Tipo C en la zona 3 del Ecuador.



## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se ha realizado una extensiva búsqueda de información, que servirá como parte para la investigación, permitiendo tener fuentes de estudio y antecedentes de los mismos, a continuación se detallan los más relevantes:

#### **Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Latacunga en el período octubre del 2013- abril del 2014**

El principal objetivo de esta investigación es el de “Identificar la calidad de atención que presta el personal de enfermería a los usuarios en el área de emergencia”. Los puntos más relevantes del trabajo investigativo son: el personal de enfermería rara vez informa al paciente de los procedimientos que se le van a realizar, ni los cuidados que debe tener por el estado de salud del usuario, siendo esto evidente por los resultados obtenidos de los usuarios externos atendidos en el área de Emergencia, lo cual es un aspecto negativo para que la atención sea de calidad, debido a que cualquier tipo de información y educación proporcionada por el personal de enfermería es de vital importancia para satisfacer al usuario externo. En relación al tiempo que tuvo que esperar los usuarios externos para ser atendidos lo califican en su mayoría como lento, en donde lo apto es una atención rápida tomando en cuenta que en el área de emergencia la atención al usuario debe ser inmediata y prioritaria para estabilizar el estado de salud del mismo. Por otro lado cuando el usuario externo ya dispone de la medicación el personal de enfermería no lo administra inmediatamente generando así malestar e insatisfacción al usuario externo de esta área (Lasluisa, 2014)

## **Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “El bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Período 2011**

Uno de los objetivos planteados para la respectiva investigación es “Evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud y propuesta gerencial de mejoramiento”. Dentro de los principales aspectos importados encontrados durante el proceso de investigación fueron: existe incomodidad por parte de los pacientes en lo referente a infraestructura, tecnología, asignación de turnos, entre otros, sin embargo los resultados de las encuestas establecen que un gran porcentaje dice estar satisfecho con la atención recibida en otros aspectos. Por otro lado, además se constató que el hospital en estudio necesita un plan de mejoramiento con la calidad y calidez buscando el fortalecimiento de mejorar la calidad del servicio brindado (García, 2012).

### **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación se enfoca en el paradigma crítico propositivo, debido a que es una alternativa para una problemática social identificada que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de fenómenos sociales, de la misma manera es de tipo propositivo, al momento que el estudio no descansa en la observación de los fenómenos, sino que plantea alternativas de solución y ello ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

#### **LEY ORGÁNICA GENERAL DE SALUD**

**(Código Orgánico de Salud, 2008)**

#### **Capítulo II**

#### **Principios, Derechos y Deberes en Salud**

#### **Sección I**

#### **De los Principios en Salud**

Art. 3.- La presente ley y el sistema nacional de salud se regirán por los siguientes principios:

**Universalidad.-** Toda la población tendrá garantizada la protección de sus derechos de salud, sin discriminación alguna. Todas las personas tienen el derecho de acceder a los recursos de salud, sin discriminación de ninguna naturaleza. (Código Orgánico de Salud, 2008)

**Igualdad.-** Todas las personas tendrán las mismas oportunidades de acceso a los recursos de salud. (Código Orgánico de Salud, 2008)

**Equidad.-** Nadie estará desfavorecido para lograr su potencial de salud en la medida en que ello puede evitarse. (Código Orgánico de Salud, 2008)

**Interculturalidad.-** La atención en salud, se orientará a la interacción social y cultural involucrando a diferentes sistemas de creencias para evitar que la identidad étnica y cultural del usuario constituya una barrera en el acceso y oportunidad a una mejor atención de salud. (Código Orgánico de Salud, 2008)

**Solidaridad.-** Es la garantía que debe dar el Estado, para que un individuo o grupo de individuos pueda satisfacer sus necesidades de salud mediante el adecuado acceso a los servicios de salud, independientemente de su capacidad de pago. (Código Orgánico de Salud, 2008)

**Bioética.-** Es la conducta humana en el ámbito de las ciencias de la vida y de la atención a la salud, examinando esta conducta a la luz de los valores y principios morales. (Código Orgánico de Salud, 2008)

**Gratuidad:** es la garantía de cobertura y accesibilidad de los servicios de salud a la población en todas las etapas de la vida, sin costo directo para los usuarios del Sistema Nacional de Salud; la gratuidad deberá ser implementada de manera gradual y progresiva según las prioridades establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional hasta que se cumpla con la disposición constitucional del porcentaje de asignación para salud en relación al PIB; este principio será de cumplimiento obligatorio para todos los prestadores de la red pública de servicios. (Código Orgánico de Salud, 2008)

## **Sección II**

### **De los Derechos en Salud**

Art. 4.- La salud es un derecho que garantiza el Estado. El ejercicio pleno del derecho a la salud consiste en el acceso en igualdad de oportunidades a una atención integral, mediante servicios de salud que respondan de manera oportuna y con calidad a las necesidades y demandas de la población en los diferentes niveles del sistema de salud, así como de acciones en otros ámbitos del área social que protejan la salud colectiva. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales. (Código Orgánico de Salud, 2008)

Art.5.- Toda persona que acuda a recibir atención en un establecimiento de salud público o privado, de cualquier nivel, tiene derecho a: (Código Orgánico de Salud, 2008)

- a) Que se respete su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; su cultura, sus prácticas y usos culturales.
- b) A ser atendido con dignidad y tratado con respeto, esmero y cortesía.
- c) A conocer todo lo relativo a su enfermedad en cuanto a su diagnóstico, tratamiento, gravedad, evolución y pronóstico.
- d) A acceder a medicamentos de calidad, debidamente autorizados por las autoridades competentes y a conocer los posibles efectos colaterales derivados de su utilización.
- e) A que sus exámenes diagnósticos y terapéuticos, estudios de laboratorio y los equipos utilizados cuenten con el debido control de calidad; del mismo modo tienen derecho al acceso a los resultados.
- f) A que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna.
- g) A ser oportunamente informado sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y

calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos.

h) A ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de la personas y para la salud pública; en todos los casos deberá ser informado de las consecuencias de su decisión.

i) A ser recibido inmediatamente en cualquier centro de salud, público o privado, en alguna situación de emergencia, sin que se le exija la presentación de cheques, tarjetas de crédito, pagarés a la orden, letras de cambio u otro tipo de documento de pago, como condición previa a ser atendido, hasta la estabilización de su salud. (Código Orgánico de Salud, 2008)

### **Ley de amparo y protección a los pacientes en el Ecuador**

Publicado el 23/Enero/1995 Quito.

Los derechos a una atención médica digna, a no ser discriminados, a la confidencialidad, a la información y a decidir si los ecuatorianos aceptan o declinan determinados tratamientos médicos, se establecen en la Ley de Derechos y Amparo al Paciente sancionada por el presidente Sixto Durán Ballén. (Código Orgánico de Salud, 2008)

La Ley obliga a todos los centros de salud del país, sean públicos, privados o a cargo de instituciones militares, policiales, religiosas o de beneficencia. Se consideran centros de salud a: hospitales, clínicas, institutos médicos, centros médicos, policlínicos y dispensarios médicos. De acuerdo a la Ley todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud, de acuerdo la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía. (Código Orgánico de Salud, 2008)

Los pacientes tendrán derecho a no ser discriminados por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica. Todo paciente tendrá derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a ser aplicado, tenga el carácter de

confidencial. También reconoce el derecho de los pacientes a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud, a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que está expuesto desde el punto de vista médico, a la duración probable de incapacidad y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. El paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión. Sanciones por falta de atención bajo ningún motivo un centro de salud podrá negar la atención de un paciente en estado de emergencia. El centro de salud que se negare a atender a un paciente en estado de emergencia, será responsable por la salud de dicho paciente y asumirá solidariamente con el profesional o persona remisa en el cumplimiento de su deber. (Código Orgánico de Salud, 2008)

La Constitución 2008 recientemente aprobada establece el marco jurídico-legal para instituir el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, en el que se incluye la salud. Los textos constitucionales establecen que la salud es un derecho y señalan las características del sistema nacional de salud que funcionará dentro de principios de universalidad y equidad, con una red pública integral de salud y bajo la rectoría de la autoridad sanitaria Nacional. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

## **LA CONSTITUCIÓN**

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.

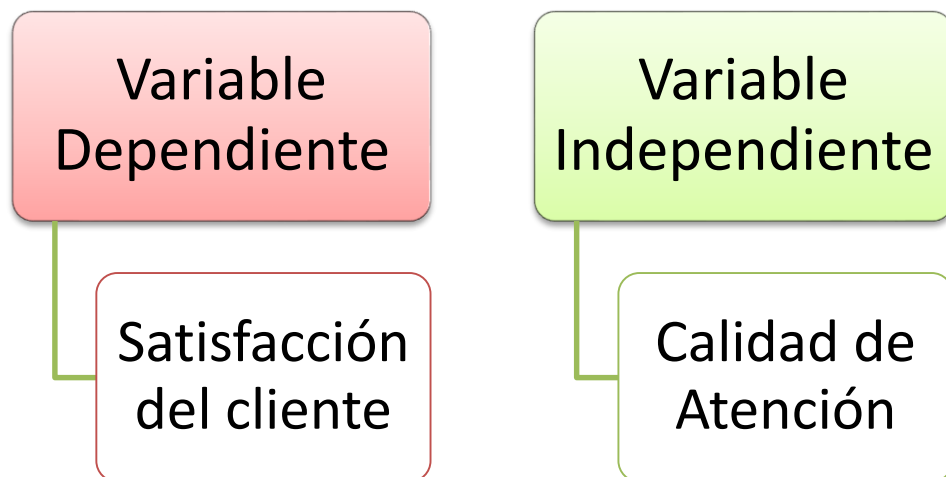


La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural.

El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional. Y otros artículos que garantizan el derecho a la salud y a la prestación de servicios de salud con calidad, calidez, equidad, solidaridad, universalidad integrales e integrados. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

#### 2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES



**Gráfico 1** Categorización de las variables

**Elaborado por:** Erica Jaya V.

## **2.4.1 Fundamentación de la Variable Independiente**

### **2.4.1.1 Calidad de atención**

En primer lugar es necesario recalcar que el cliente es lo más importante que puede existir en una empresa, organización y/o institución, sean éstas públicas o privadas. La atención al cliente básicamente se refiere a las actividades desarrolladas por las organizaciones dirigidas a la satisfacción de las necesidades del cliente, de manera que esto permitirá incrementar la productividad, y por ende ayudaría a que la empresa sea más competitiva (Najul, 2011).

Según el autor Mercado (2010) la calidad en el campo de la atención de la salud debe mirarse como un objetivo móvil, complejo que se juega en la capacidad para producir en los actores un cambio cualitativo, donde se modifican las características fundamentales de la relación del individuo con su medio, perfeccionando los restantes campos de la práctica en tanto que (Mateo H. J., 2011, pág. 85) de acuerdo con la definición aportado por el Diccionario de la Real academia Española, el concepto de calidad se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permita juzgar su valor, por consiguiente la calidad tiene distintos significados que involucran cuestiones relativas a la durabilidad de un bien o servicio, así como su precio, pertenencia, oportunidad, disponibilidad y aceptación, todo lo cual se puede valorar a partir del cumplimiento o no de ciertos estándares, satisfacción de necesidades y logro de metas, entre otras características. (Mateo H. J., 2011, pág. 85)

De la misma manera al hacer referencia a la calidad, se ha definido como aquellas características que responden a las necesidades del cliente, Deming citado por (Borré & Vega, 2014); manifiesta que la calidad solo podía ser definida en función del sujeto que la juzga; mientras que para Crosby citado por el mismo autor, relacionaba la calidad con el cumplimiento de cada uno de los requisitos que tenía el cliente. Al referirnos específicamente a la calidad de atención dirigidos al servicio de salud, para (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gomes, 2014), según el análisis en diferentes estudios se observa que aunque los centros de salud cuenten con infraestructura y tecnología de punta, la atención al cliente sigue siendo un problema, ya que existen fallas en la calidad y seguridad del paciente, provocando una mala imagen de la institución.

Para (Sánchez, Bonne, Pérez, & Botín, 2002), al referirse a calidad de atención médica, se refiere a las diferentes actividades realizadas que se encaminan a garantizar los servicios de Salud de manera equitativa y accesible, logrando la satisfacción total de los usuarios por la atención recibida.

#### **2.4.1.2 Necesidad de Salud**

Como lo manifiesta el autor (Guillén, 2012, pág. 7), la necesidad de atención sanitaria se divide de dos maneras: La necesidad diagnosticada el problema que tiene que enfrentarse; necesidad prescrita es la actuación que se seguirá para hacer frente al problema. Por su parte (Carrillo.etc, 2010, pág. 21) indica que las prioridades de salud pública se definen en función de las enfermedades y factores de riesgo que causan una mayor morbilidad y mortalidad, y de las discapacidades que causan una mayor incapacidad funcional. La identificación de las afecciones médicas con morbilidad alta, las enfermedades, las discapacidades y los factores de riesgo es un paso importante para el desarrollo de evaluaciones de las necesidades mundiales de salud pública y de programas de investigaciones acordes. Sin embargo, el contexto local también es importante. Para proporcionar los máximos beneficios a su población, cada país debería abordar también las necesidades de salud de sus ciudadanos, realizando evaluaciones sólidas de las necesidades de salud pública para establecer sus planes nacionales de salud y desarrollar sus planes de investigación. Los países también pueden encontrar útil la configuración de la casuística nacional o regional (los diversos tipos de pacientes tratados en un hospital o región específica) a la hora de diseñar sus evaluaciones de las necesidades de salud pública y su plan nacional de salud.

La necesidad de salud en el Ecuador es un tema de importancia ya que en ella se puede establecer las causas generales de atención sanitaria y los factores que inciden en ello.

#### **2.4.1.3 Demanda de Salud**

La demanda de asistencia sanitaria tomando en cuenta a (Escribano, 2009, pág. 4) es una demanda derivada: no interesa en sí misma sino en la medida en que sea necesaria para conservar el nivel adecuado de salud, que es el activo que realmente se desea y al que afectan otros muchos factores. Por otro lado (Vargas, pág. 5), establece que demanda es el número de prestaciones que social y técnicamente requiere una población

determinada en un periodo establecido implica traducir las necesidades en salud de una población en prestaciones en salud.

La demanda de salud es una variable la cual se determina de acuerdo a la necesidad de los pacientes por recibir servicios de salud que mejoren la salud de una población en un determinado tiempo.

## **2.4.2 Fundamentación de la Variable Dependiente**

### **2.4.2.1 Satisfacción del usuario**

Para (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gomes, 2014) en su artículo titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, manifiestan que la satisfacción del paciente es importante y que inclusive en los países desarrollados es tomado como un índice en los diferentes indicadores relevantes a la salud.

Según lo expresado por (Cabello, 2001) en calidad total el principal indicador es la Satisfacción de las expectativas del cliente, este puede ser interno o externo. Básicamente estas expectativas pueden ser:

- Implícitas o básicas
- Explícitas (existen requisitos y especificaciones)
- Latentes (nivel de excelencia)

La escala utilizada para medir estos aspectos son: “mayor calidad”; “mayor rapidez”; y “más económico” (Cabello, 2001).

La satisfacción del usuario se considera como un elemento deseable de la asistencia sanitaria y, aunque de forma tácita el concepto puede comprenderse con facilidad, no en todas las ocasiones existen acuerdos en su significado, tampoco en el de los resultados de su evaluación.

Se puede concluir que la satisfacción es un concepto que integra varias dimensiones, y sus componentes dependen del tipo de prestación de que se trate (urgencias, emergencias, atención primaria, etc.).

El grado de satisfacción de los usuarios tiene relación directa con el nivel de adecuación entre las expectativas previas y la percepción final de la atención recibido. El nivel mencionado de satisfacción determinará de manera esencial la calidad de la atención.

**Dimensiones de satisfacción:**



**Gráfico 2 Dimensiones de la satisfacción**

**Elaborado por:** Erica Jaya V.

**Fuente:** (Jimenez, 2010)

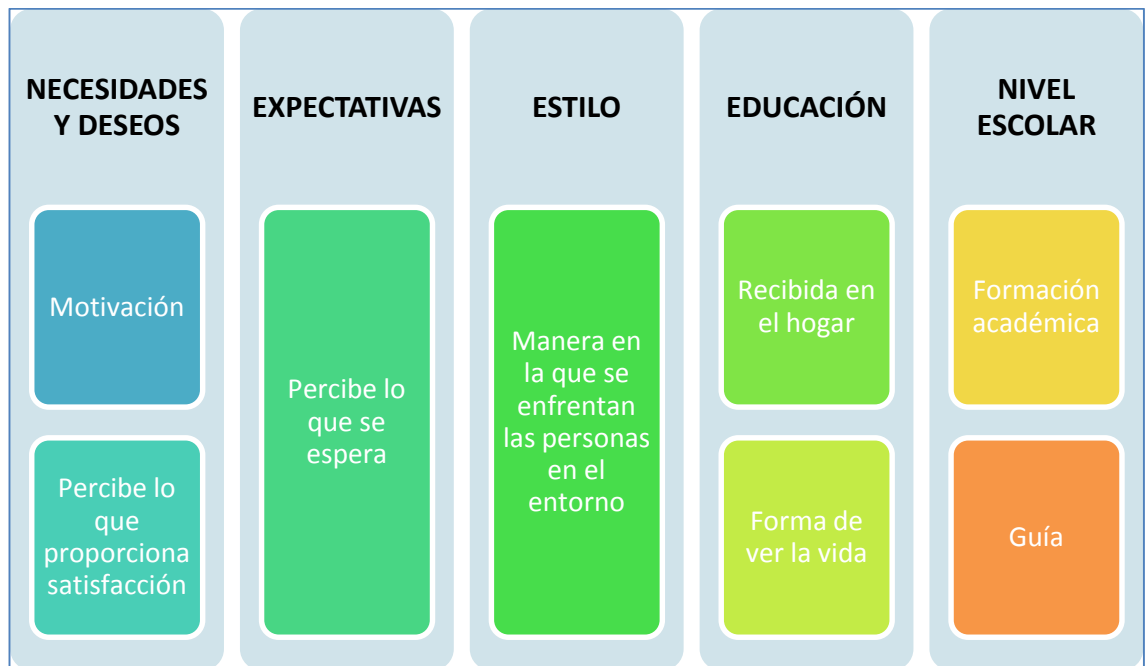
El método que sigue siendo más frecuente para medir la satisfacción son las encuestas que presentan normalmente un formato multidimensional que incluye información sobre: empatía, tipo y cantidad de información que se le presta al usuario externo y familiares, competencia técnica del personal sanitario, facilidades de acceso, continuidad de los cuidados, resultado percibido de la asistencia y otras cuestiones sobre confort de las instalaciones. Otros formatos de encuestas destinadas a medir la satisfacción pueden constar de cinco dimensiones que son: Acceso a la atención, Trato al usuario, Recomendación, Expectativas y Satisfacción global (Pezoa, 2013).

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado (Pezoa, 2013).

### 2.4.2.2 Percepción del usuario

La percepción, es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que esta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros clientes. Por este motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva. (Pezoa, 2013)

(Varo, 1993), define a la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe son:



**Gráfico 3 Tipos de percepción del usuario**

**Elaborado por:** Erica Jaya V.

**Fuente:** (Varo, 1993)

La percepción debe ser entendida como relativa a la situación histórico-social pues tiene ubicación espacial y temporal, depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones.

$P > E \Rightarrow$  Desconfirmación (+)  $\Rightarrow$  Altos Niveles de Calidad Percibida  $\Rightarrow$  Mucha Satisfacción  
 $P = E \Rightarrow$  Confirmación (=)  $\Rightarrow$  Modestos Niveles de Calidad Percibida  $\Rightarrow$  Satisfacción  
 $P < E \Rightarrow$  Desconfirmación (-)  $\Rightarrow$  Bajos Niveles de Calidad Percibida  $\Rightarrow$  No Satisfacción

**Gráfico 4 Modelo de satisfacción**

**Elaborado por:** (Borré & Vega, 2014).

En el gráfico 2.4., se presenta el modelo mediante el cual, se puede definir el grado de satisfacción de los usuarios, según Cabarcas citado por (Borré & Vega, 2014), las instituciones de salud necesitan mejorar su calidad en el servicio brindado, hay que la atención se dirige a mantener el bienestar físico, mental y social de los seres humanos.

## **HIPÓTESIS**

La calidad de atención influye en la satisfacción de los clientes de los centros de salud tipo C de la zona 3.

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

**X=** Calidad de atención

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

**Y=** Satisfacción del usuario

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 ENFOQUE

Según (Guillermo, 2012, págs. 484,485) define al enfoque cualitativo y cuantitativo de la siguiente manera:

La particularidad de la mirada cualitativa en investigación social es su potencialidad para llegar al discurso espontáneo y libre de los sujetos, capta o muestra finalmente expresiones más que discursos estandarizadas. Recoge de forma limitada y cerrada lo que se piensa sobre el fenómeno estudiado, en tanto que demanda la adhesión a categorías de respuesta prefijadas. El cuestionario estructurado permite reducir la realidad a cifras. Las técnicas cuantitativas transforman los hechos en registros que pueden ser tratados estadísticamente de forma distributiva. La interpretación de los datos producidos en la encuesta está basada en la univocidad de las categorías de respuestas a las que debe adherirse el encuestado/a, resulta imposible analizar correctamente unos datos si las categorías propuestas son ambiguas. Es preciso que en el sentido de las propuestas sea necesariamente único, que no dejen espacio a la interpretación, a la existencia de diversos sentidos en la adhesión a cada categoría concreta planteada. La limitación del método cuantitativo surge justamente de lo que le hace posible: reducir a un código circunstancias únicas de cada uno de los sujetos encuestados. Una reducción que da lugar a una reificación de los fenómenos sociales. Por su parte el fenómeno cualitativo se aproxima a la opinión del sujeto sin delimitarla, es él quien organiza y jerarquiza su percepción, su opinión acerca de la realidad social. (Guillermo, 2012, págs. 484,485)

El enfoque cuantitativo se acerca especialmente al espacio de las intenciones. Domina ante todo la racionalidad. En la encuesta los ítems y las categorías de respuesta que se ofrecen configuran un sistema de opiniones, expresiones más o menos estereotipadas. Así, el sujeto encuestado se adhiere individualmente a una idea- opinión estereotipada que cree es la más aceptada en su medio. La investigación cualitativa permite acercarse sin aprioris a la ideología dominante en un medio social al hacerse expresa en el propio discurso del sujeto. (Guillermo, 2012, págs. 484,485)



Consecuentemente, la metodología utilizada en el proceso de investigación se basó en un estudio descriptivo de corte transversal, cuantitativo en el mismo que se tomó en consideración toda la población que egresó diariamente de los servicios del centro de salud tipo C.

La observación también influye en gran manera en el proceso investigativo, esta fue Directa, No participante y no estructurada; es decir simplemente se observó y se percibió como ser externo ajeno del entorno; sin embargo a través de la observación se constató diferentes aspectos de relevancia para el estudio.

El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario de calidad percibida específicamente se utilizó el modelo SERVQHOSE-E; el mismo que es una versión validada para servicios de salud, este consiste en recabar información sobre la percepción de los usuarios en diferentes aspectos, para lo cual se utilizó además la escala de Likert; es así que este instrumento permitió medir la calidad percibida, datos de opinión y datos sociodemográficos.

Básicamente el modelo SERVQHOSE-E, permite además de obtener información de interés, a identificar oportunidades de mejora. Este modelo ha sido utilizado en diferentes estudios relacionados a la calidad del servicio y la satisfacción de usuario; ya que este permite que exista una relación entre profesional-usuario, en el que se reflejan aspectos tangibles e intangibles.

### **3.2 MODALIDAD**

Para fundamentar teóricamente el presente trabajo se utilizará las siguientes investigaciones:

#### **Investigación Bibliográfica o Documental**

Por tanto (Martinez, 2012, pág. 173) manifiesta que la investigación documental se la considera como una variante de la investigación científica, cuya misión principal es el análisis, estudio y comprensión de los diversos fenómenos de distinta naturaleza en función del marco donde se inscriba el trabajo a través de métodos concretos y técnicas específicas que ayuden a la obtención de información.

## **Investigación de Campo**

Otra investigación que se utilizará para obtener información es la investigación de campo que según (Agent, 2011, pág. 141) es el principal método para recabar datos con el objetivo de descifrar la cultura desde el punto de vista de sus miembros (comprensión). Luego a partir de datos relacionados con otros hallazgos culturales se desarrollan unas generalizaciones (inducción) que, a su vez, guardan relación con otras culturas y teorías ya existentes (explicación), la de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”.

El estudio de los hechos en la presente investigación es sistemático, ya que ocurre en el lugar mismo donde se produce los acontecimientos, y permitirá al investigador conocer la realidad, a través de encuestas, entrevistas y cuestionarios en los cuales se podrá recolectar la información necesaria para conocer la situación actual de los centros de salud tipo C.

### **3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se desarrollarán los niveles:

**Descriptiva.**- En esta investigación se aplica el método explicativo debido a que a través de éste se pueda identificar la causa del problema que se presenta en el estudio, y a la vez permite comprobar la hipótesis.

**Analítica.**- Buscan explicar las asociaciones entre variables, los factores que intervienen y las relaciones causales. En el sentido de identificar, el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida por parte de los centros de salud tipo C, esto se logra mediante la descripción y el análisis de los mismos, lo que a la vez permite comprender la realidad actual que se vive.

### **3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Método Inductivo**

En esta investigación se utilizó el método inductivo para la recopilación de la información a través de investigación de campo, compuesto por encuestas que

permitirán medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu.

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

#### **Fuentes primarias**

**Técnica: Encuesta.-** La encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población. De tal manera que para el levantamiento de información y con el fin de obtener información relevante acerca de la calidad del servicio ofrecido por el centro de salud tipo C en estudio, se planteará un cuestionario con preguntas de tipo cerrado y objetivo hacia el interés del presente estudio.

**Instrumento:** Cuestionario de encuesta

#### **Fuentes secundarias:**

Las fuentes secundarias se realizarán directamente de información estadística de los organismos gubernamentales y no gubernamentales pertinentes, además de textos que servirán para el fundamento tanto teórico como científico.

### **3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1 Población**

La población de la presente investigación está representada por 28.072 personas, que es la población asignada por el Ministerio de Salud al Centro Espoch Lizarzaburu.

#### **Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu.**

Este centro de Salud, es una unidad médica que tiene por objetivo atender de forma gratuita a habitantes de la comunidad Lizarzaburu, al norte de la ciudad de Riobamba,

posee equipos de última tecnología y personal capacitado, cuenta con un área de rayos X, odontología, consultorios polivalentes, unidad de trabajo de parto y recuperación, radiología convencional, laboratorio, farmacia, salas de ultrasonido, procedimientos, fisioterapia, área pediátrica, terapia respiratoria, unidad de reanimación y demás servicios médicos que cubren la salud.



**Gráfico 5 Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu**

### **3.6.2 Muestra**

El método que se utilizará en este proyecto es la modalidad de muestreo aleatorio simple que es la modalidad más conocida y que alcanza mayor rigor científico. Garantiza la probabilidad de elección de cualquier elemento y la independencia de selección de cualquier otro. En este procedimiento se extraen al azar un número determinado de elementos, 'n', del conjunto mayor 'N' o población, procediendo según la siguiente secuencia.

En el proceso del muestreo aleatorio se utilizara la fórmula de cálculo del tamaño de la muestra conociendo la población, en este caso la población son todos los habitantes de la zona asignada al centro de salud 28.072. Con un margen de error del 5%, y nivel de confianza del 95%.

La muestra se calculará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Dónde:

**z**= Nivel de Confianza

**N**= Universo o Población

**p**= Probabilidad a favor

**q**= probabilidad en contra

**n**= número de elementos (tamaño de la muestra)

**e**= Error de estimación (preposición en resultados)

$$n = \frac{1,96^2 28.072 * 0.5 * 0.5}{(28.072 - 1) \left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 + 0.5 * 0.5}$$

$$\underline{\underline{n=378,98}}$$

$$\underline{\underline{n=379}}$$

El cuestionario para determinar la percepción de los usuarios se lo podrá revisar en el (Anexo 1), de la presente investigación, a continuación se realizará la tabulación de los datos receptados y obtenidos de la aplicación de las encuestas.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### ELEMENTOS TANGIBLES

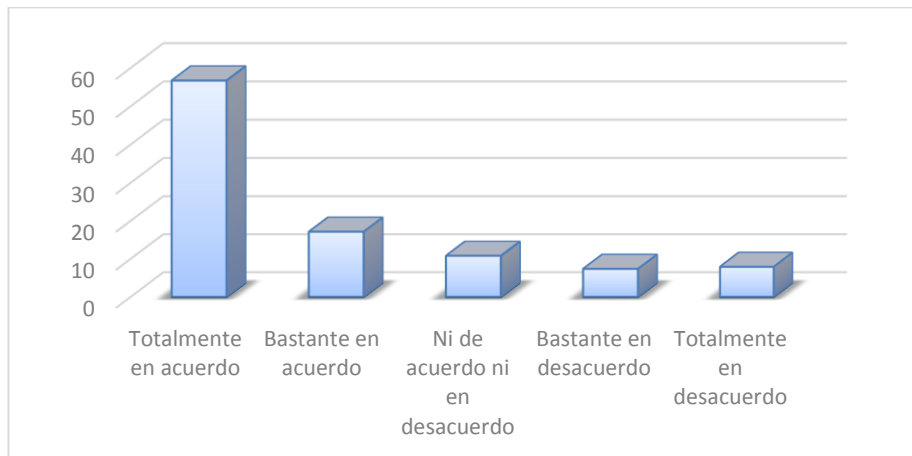
**Pregunta 1.** ¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?

**Tabla 1.** Percepción infraestructura física

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	215	57%
Bastante en acuerdo	65	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	28	7%
Totalmente en desacuerdo	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 6** Percepción Infraestructura física

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

#### Interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos posterior a la aplicación de la encuesta respectiva, básicamente el 57% de los usuarios se encuentra bastante satisfecho con la infraestructura en general del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu; lo que permite determinar que la infraestructura cuenta con instalaciones bien edificadas, así como de instalaciones adecuadas y al agrado de los usuarios

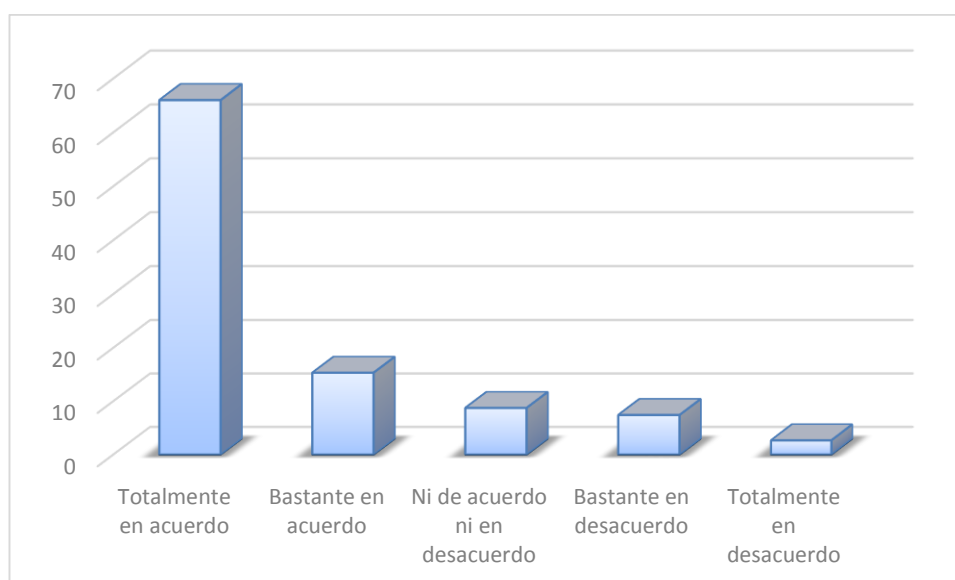
**Pregunta 2.** ¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu son visualmente adecuadas?

**Tabla 2 Instalaciones visualmente adecuadas**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	250	66%
Bastante en acuerdo	58	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	9%
Bastante en desacuerdo	28	7%
Totalmente en desacuerdo	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 7 Instalaciones visualmente adecuadas**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

Al referirse específicamente a la percepción visual de la edificación del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, el 66% de los usuarios manifiestan que es la adecuada y están totalmente de acuerdo, por consiguiente se comprende frente a las diferentes respuestas obtenidas, que visualmente las instalaciones de la institución son de calidad y por ende satisface los requerimientos del usuario

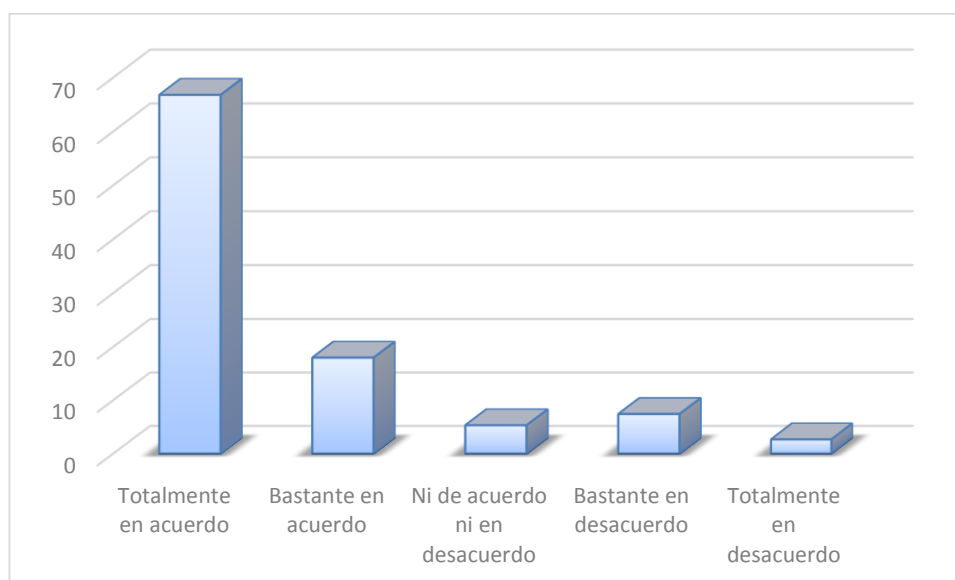
**Pregunta 3. ¿Cuál es su percepción de la presentación física de los consultorios del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?**

**Tabla 3. Percepción presentación física de los consultorios**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	253	67%
Bastante en acuerdo	68	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	5%
Bastante en desacuerdo	28	7%
Totalmente en desacuerdo	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 8 Percepción presentación física de los consultorios**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### **Interpretación**

Los usuarios manifiestan mayoritariamente en un 67% estar completamente de acuerdo con las instalaciones físicas de los consultorios con los que cuenta el Centro de Salud Espoch Lizarzaburu, mientras que un porcentaje mínimo representado por el 3% total de la población encuestada asegura que está en total desacuerdo, por lo observado se manifiesta que los usuarios están conformes con las adecuaciones de las institución



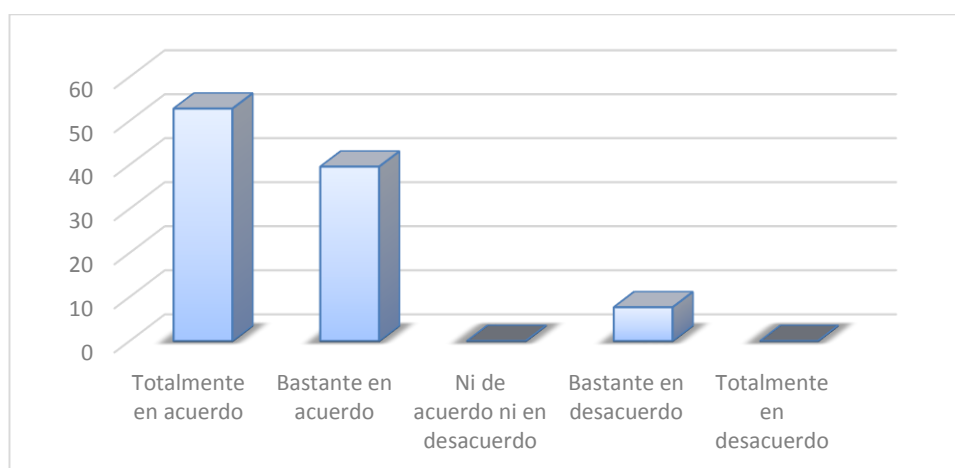
**Pregunta 4.** ¿Cuál es su percepción de la presentación física de los espacios sociales (Salas de espera, pasillos) del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?

**Tabla 4 Percepción espacios sociales**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	200	53%
Bastante en acuerdo	150	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Bastante en desacuerdo	29	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 9 Percepción espacios sociales**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta se determina que el 53% está totalmente de acuerdo, el 40% bastante de acuerdo con los espacios sociales con los que cuenta el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu; un porcentaje mínimo del 8% dice estar en desacuerdo; según los datos mencionados se concluye que los usuarios notablemente están satisfechos con las instalaciones que posee la institución antes mencionada.

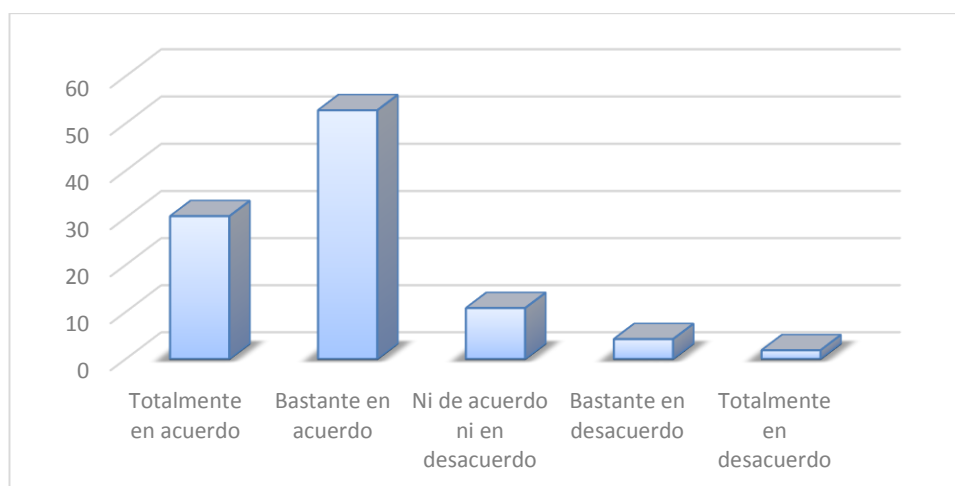
**Pregunta 5.** ¿Cuál es su percepción de la presentación física del laboratorio del Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu?

**Tabla 5 Presentación física del laboratorio**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	115	30%
Bastante en acuerdo	200	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	16	4%
Totalmente en desacuerdo	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 10 Presentación física del laboratorio**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

Evaluated los resultados obtenidos se encuentra que mayoritariamente con un 53% de usuarios que manifiestan estar bastante de acuerdo con la presentación física de los laboratorios con los que cuenta la Institución, mientras que un 2% de usuarios no están de acuerdo con las instalaciones del laboratorio; al existir un porcentaje verdaderamente algo de aceptación se estima que las instalaciones satisfacen las expectativas en lo referente a infraestructura que posee el Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu

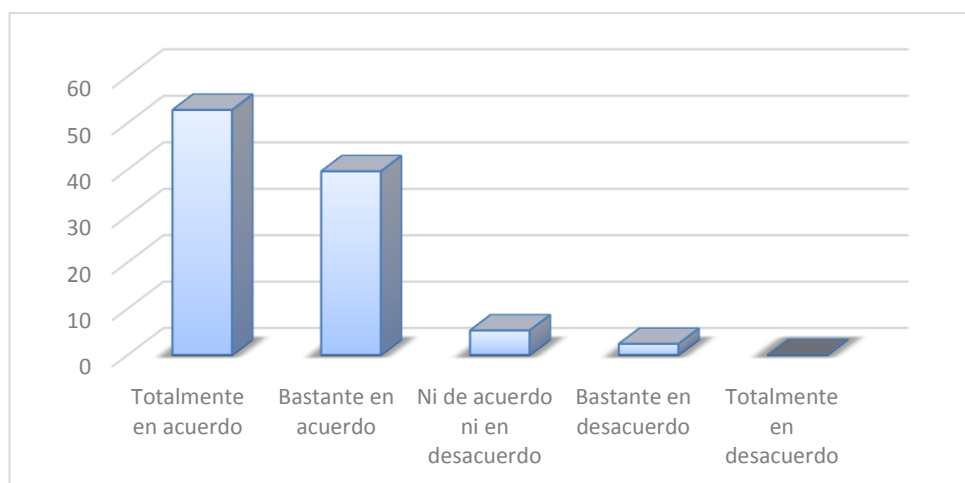
**Pregunta 6.** ¿Cuál es su percepción de la presentación física del servicio de emergencia del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?

**Tabla 6 Presentación física servicio de emergencia**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	200	53%
Bastante en acuerdo	150	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	5%
Bastante en desacuerdo	9	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 11 Presentación física del servicio de emergencia**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

Básicamente a través de los resultados obtenidos se obtiene un porcentaje verdaderamente alto de aceptación con la presentación física del servicio de emergencia; siendo dicho porcentaje el 53% de usuarios encuestados, sin embargo para el 2% que constituye el porcentaje más bajo de las respuestas frente a este cuestionamiento manifiesta que están bastante en desacuerdo.

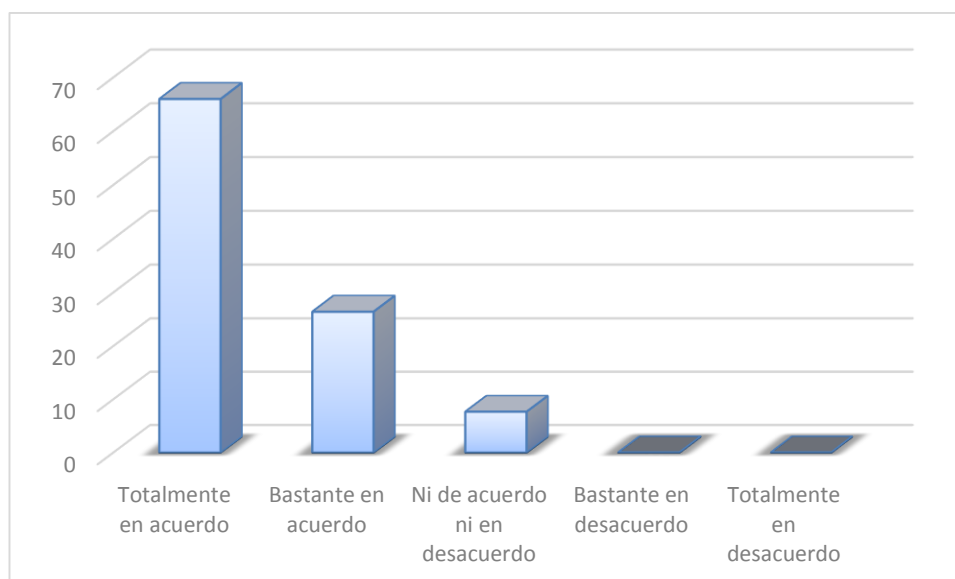
**Pregunta 7.** ¿Cuál es su percepción de la presentación física del servicio de fisioterapia del Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu?

**Tabla 7 Presentación física servicio fisioterapia**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	250	66%
Bastante en acuerdo	100	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	8%
Bastante en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 12 Presentación física servicio fisioterapia**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

La presentación física del servicio de fisioterapia, tuvo una aceptación realmente grande ya que en este cuestionamiento ninguno de los usuarios manifestó estar en desacuerdo, lo que implica entonces que esta área cumple con las expectativas del usuario, siendo así que se puede considerar como una de las áreas que no cuenta con ningún tipo de desaprobación por parte de las personas que asisten a esta casa de salud.

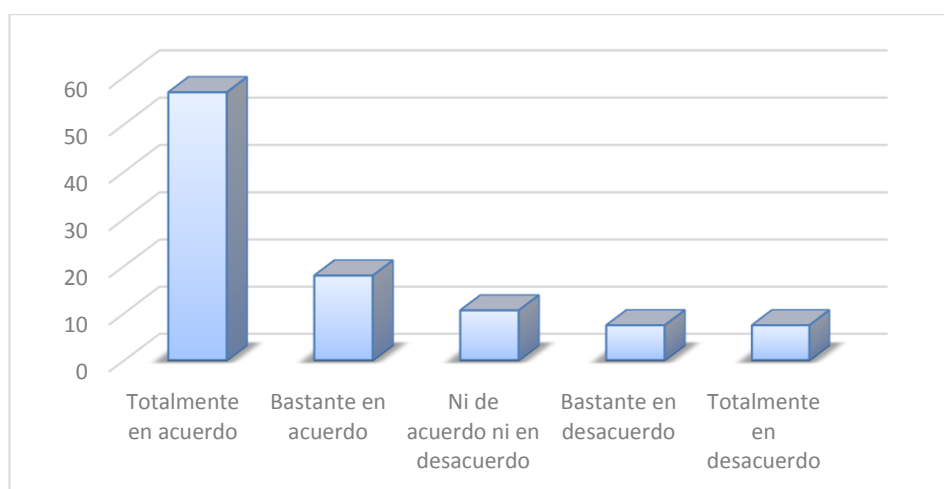
**Pregunta 8.** ¿Cuál es su percepción de la presentación física del servicio de farmacia del Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu?

**Tabla 8 Presentación física farmacia**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	215	57%
Bastante en acuerdo	68	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	11%
Bastante en desacuerdo	28	7%
Totalmente en desacuerdo	28	7%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 13 Presentación física farmacia**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

En base al cuestionamiento planteado, los usuarios tienen diversas opiniones frente al mismo, teniendo así que el 75% de usuarios está de acuerdo con las instalaciones de esta área, mientras que el 14% está en desacuerdo y el 11% no decide su respuesta aun, por lo que se puede decir que esta respuesta es neutra ya que no están ni a favor ni en contra de la interrogante manifestada.

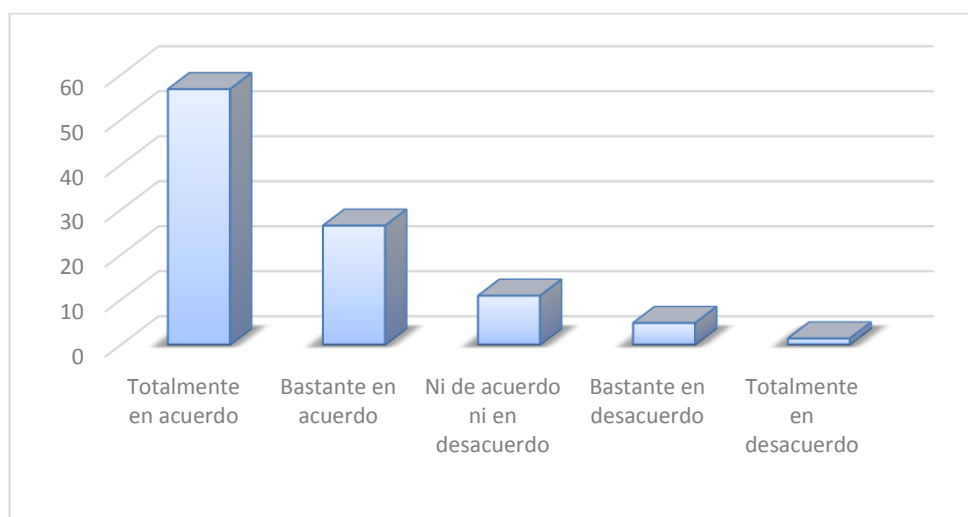
**Pregunta 9.** ¿Cuál es su percepción acerca de la señalética en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?

**Tabla 9 Percepción señalética**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	215	57%
Bastante en acuerdo	100	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	18	5%
Totalmente en desacuerdo	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 14 Percepción señalética**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

La señalética con la que cuenta el Centro de Salud Espoch Lizarzaburu, para los usuarios encuestados es la adecuada y el 83% está de acuerdo con la señalética existente, mientras que el 6% no está de acuerdo; posterior a los resultados obtenidos se debería definir cuales son los problemas específicos relacionados con la inconformidad de los usuarios frente a la señalética establecida, con el fin de buscar soluciones frente a la contrariedad existente.

## FIABILIDAD

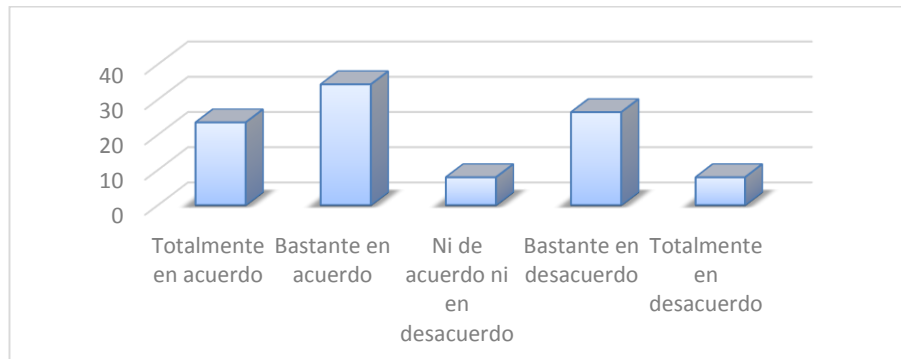
**Pregunta 10.** ¿Considera usted que el Centro de Salud EsPOCH-Lizarzaburu cuenta con médicos calificados y experimentados?

**Tabla 10 Médicos calificados y experimentados**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	89	23%
Bastante en acuerdo	130	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	8%
Bastante en desacuerdo	100	26%
Totalmente en desacuerdo	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 15 Médicos calificados y experimentados**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos posterior a la tabulación de resultados, se obtiene que el 34% está bastante de acuerdo con que el personal médico es capacitado, mientras que el 26% está en bastante desacuerdo frente a este cuestionamiento; los dos

porcentajes mencionados constituyen los más altos en relación a cada una de las alternativas.

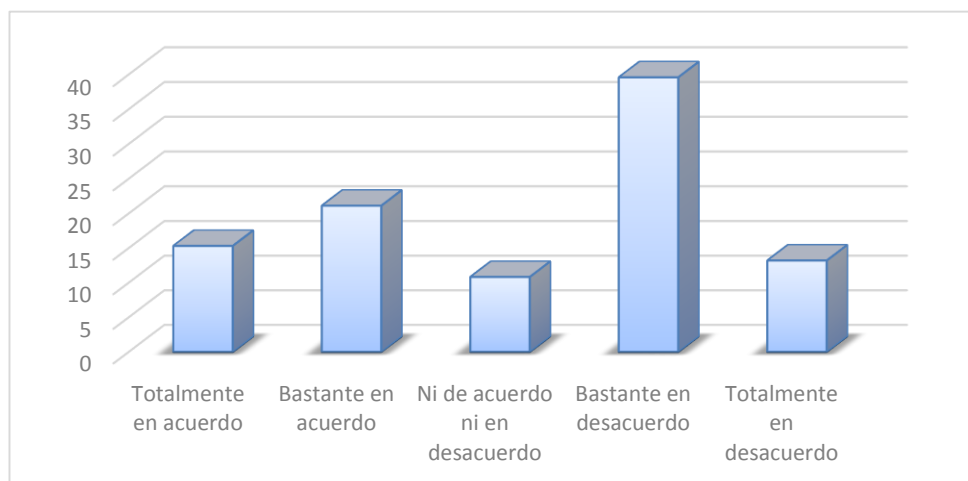
**Pregunta 11.** ¿Considera usted que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con personal de enfermería calificado y experimentado?

**Tabla 11 Personal de enfermería calificado**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	58	15%
Bastante en acuerdo	80	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	150	40%
Totalmente en desacuerdo	50	13%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 16 Personal de enfermería calificado**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

En cuanto a la opinión de los usuarios se observa un porcentaje alto en relación a la capacidad del personal de enfermería, en donde el 40% los usuarios manifiestan que



están en desacuerdo frente a este cuestionamiento, mientras que el 21% está bastante de acuerdo, existen contrastes bien diferenciados

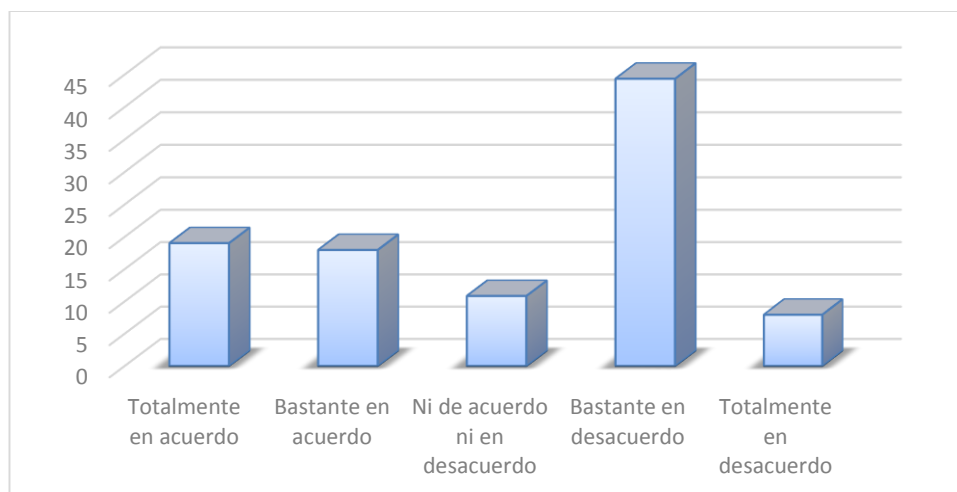
**Pregunta 12.** ¿Considera usted que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con personal de laboratorio calificado y experimentado?

**Tabla 12 Personal de Laboratorio calificado**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	72	19%
Bastante en acuerdo	68	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	168	44%
Totalmente en desacuerdo	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 17 Personal de laboratorio calificado**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

En cuanto al cuestionamiento referido al personal de laboratorio calificado los usuarios manifiestan en su gran mayoría, con un 44% que están bastante en desacuerdo mientras que el 18% manifiesta estar bastante de acuerdo; nuevamente se observan resultados que diferencian entre sí; por lo que es necesario realizar un análisis en donde se establezcan las deficiencias en el personal de esta área.

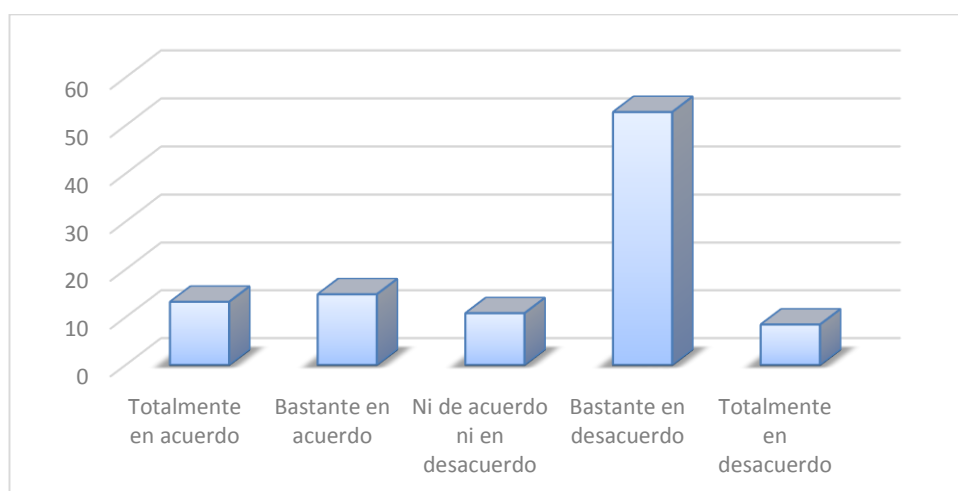
**Pregunta 13.** ¿Considera usted en general, que el personal que labora en el Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu demuestra interés para solucionar problemas con respecto a sus requerimientos?

**Tabla 13 Solución de problemas**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	50	13%
Bastante en acuerdo	56	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	200	53%
Totalmente en desacuerdo	32	8%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 18 Solución de problemas**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

En cuanto a la interrogante que se refiere a la solución de problemas por parte del personal que labora en el Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu, se observa que el 53% está bastante en desacuerdo mientras que mínimamente el 13% está totalmente de acuerdo; se debe generar soluciones a la brevedad posible ya que los usuarios han demostrado su inconformidad en esta área específica.

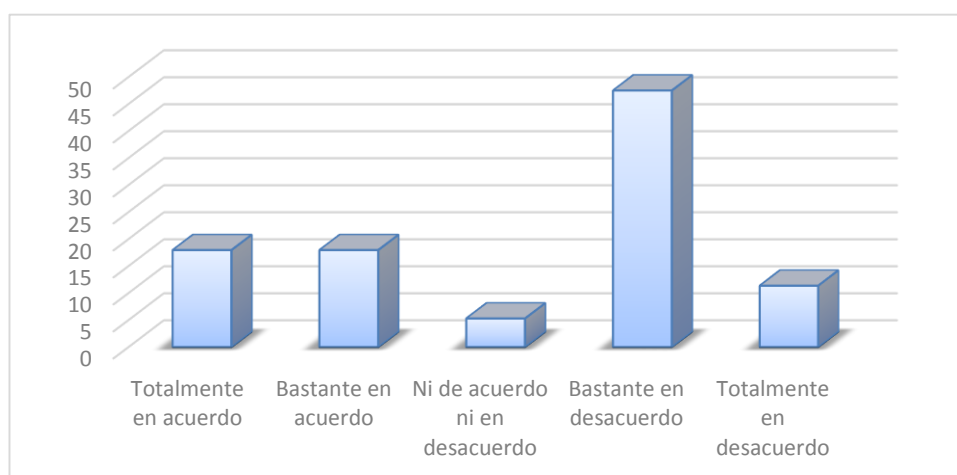
**Pregunta 14. ¿Sus necesidades como usuario son atendidas y resueltas en tiempos adecuados?**

**Tabla 14 Atención de necesidades**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	68	18%
Bastante en acuerdo	68	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	5%
Bastante en desacuerdo	180	47%
Totalmente en desacuerdo	43	11%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 19 Atención de necesidades**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación**

Después de la aplicación de las respectivas encuestas los usuarios en un 47% manifiesta que están en bastante desacuerdo con el cuestionamiento planteado este se debe a que las necesidades de los mismo no son atendidas ni resueltas en el tiempo requerido constituyendo un problema de atención al usuario, mientras que apenas el 18% dice estar de acuerdo con las prontitud en la atención de necesidades.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

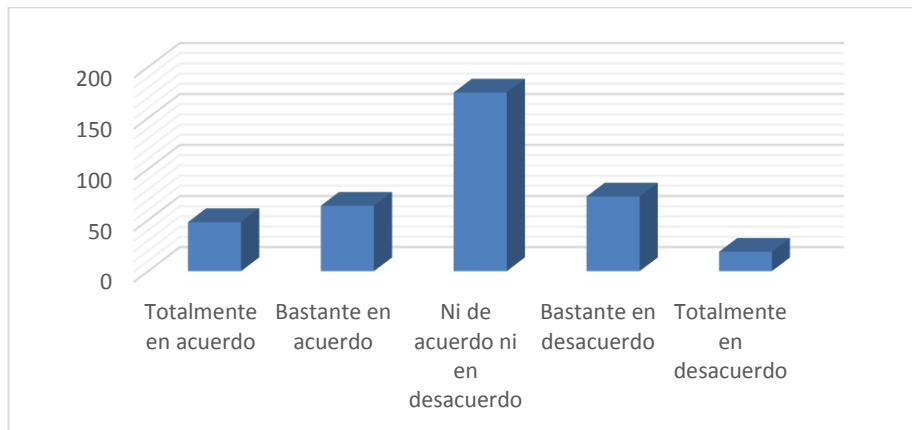
**Pregunta 15.** ¿El personal médico del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu son suficientemente comunicativos?

**Tabla 15. Personal médico comunicativo**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	48	13%
Bastante en acuerdo	64	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	175	46%
Bastante en desacuerdo	73	19%
Totalmente en desacuerdo	19	5%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 20 Personal médico comunicativo**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

El 46% de los encuestados manifiestan que no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir existe y no existe comunicación entre el personal médico del Centro de Salud Espoch Lizarzaburu, el 17% y 13% coinciden en estar totalmente y bastante en acuerdo respectivamente con la afirmación de ser atendido por personal médico altamente comunicativo, mientras que el 19% y 5% están bastante y totalmente en desacuerdo; es decir opinan que la comunicación es nula por parte del personal médico.

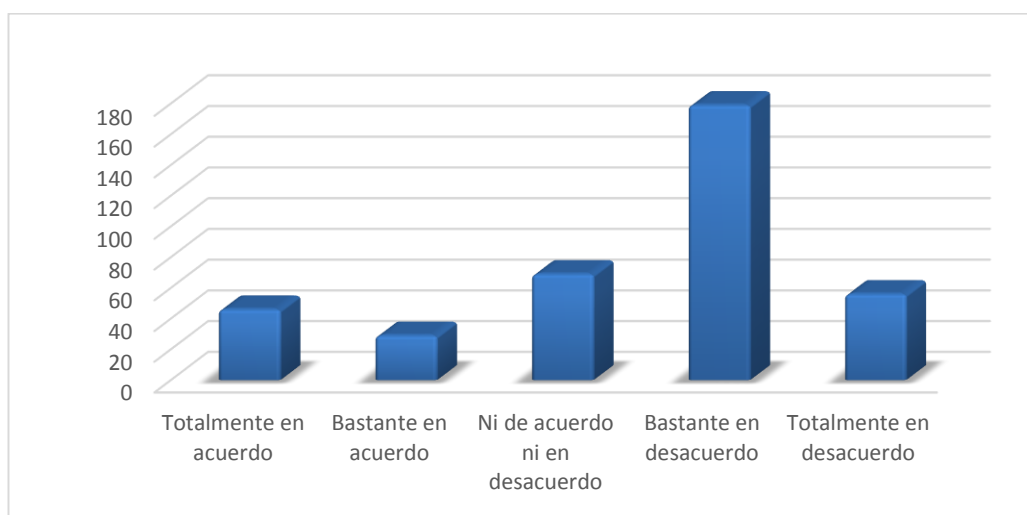
**Pregunta 16.** ¿El personal de servicios de apoyo (laboratorio, farmacia, personal de enfermería, información, etc.) del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu son suficientemente comunicativos?

**Tabla 16 .Personal de servicio comunicativo**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	46	12%
Bastante en acuerdo	29	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	18%
Bastante en desacuerdo	179	47%
Totalmente en desacuerdo	56	15%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 21 Personal de servicio comunicativo**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las tablas se puede evidenciar que el 47% de encuestados se encuentran bastante inconformes con la comunicación que existe con el personal de servicio, seguido de un 15% que afirma estar totalmente en desacuerdo, datos que reflejan un personal de servicio bastante incompetente en cuanto a comunicación con el usuario del centro de salud; únicamente un 12% está de acuerdo en que el personal de servicio posee cualidades comunicativas.



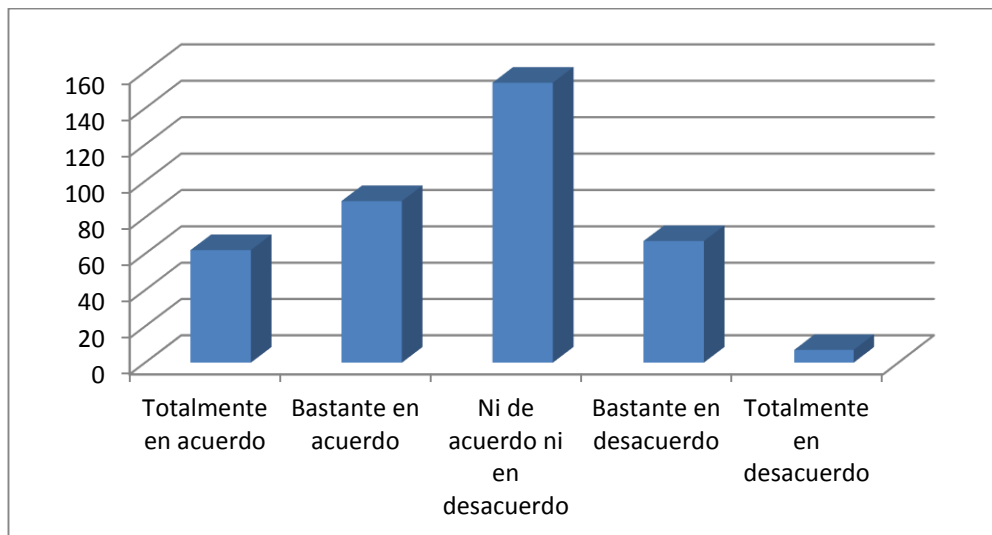
**Pregunta 17.** ¿El personal médico del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu es rápido y eficiente?

**Tabla 17. Personal médico rápido y eficiente**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	62	16%
Bastante en acuerdo	89	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	154	41%
Bastante en desacuerdo	67	18%
Totalmente en desacuerdo	7	2%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 22 Personal médico rápido y eficiente**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 41% de los encuestados no se encuentran en acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, no obstante el 16% y 23% coinciden en estar bastante y totalmente en acuerdo con el afirmar que el personal médico es rápido y eficiente en el desarrollo de sus funciones, únicamente el 2% concordó en no estar desacuerdo con aquello.



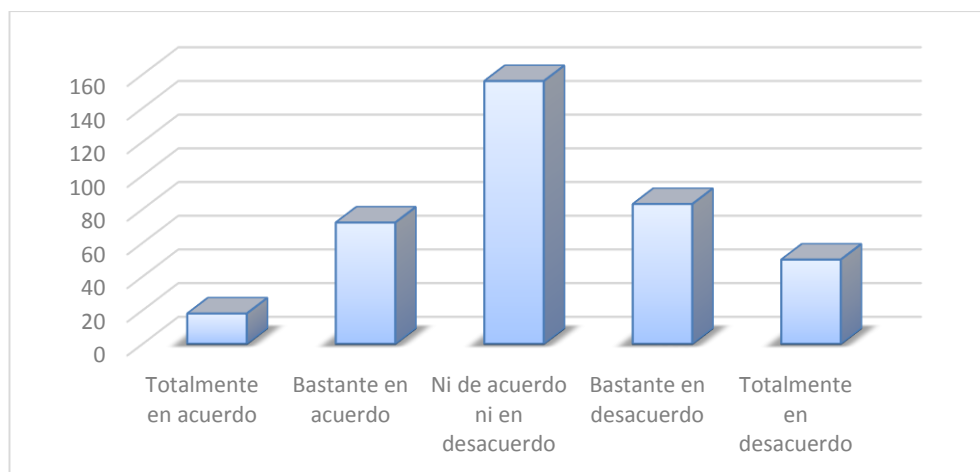
**Pregunta 18.** ¿El personal de servicios de apoyo (laboratorio, farmacia, personal de enfermería, información, etc.) del centro de salud Espoch-Lizarzaburu es rápido y eficiente?

**Tabla 18. Personal de servicio rápido y eficiente**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	18	5%
Bastante en acuerdo	72	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	156	41%
Bastante en desacuerdo	83	22%
Totalmente en desacuerdo	50	13%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 23 Personal de servicio rápido y eficiente**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

Los encuestados manifiestan en un 41% estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% y el 13% coinciden en estar totalmente y bastante en desacuerdo respectivamente en lo que se refiere a eficiencia y rapidez en los procesos por parte del personal de apoyo. Se puede evidenciar entonces una reincidencia en la falta de comunicación, eficiencia reflejada en preguntas anteriores.

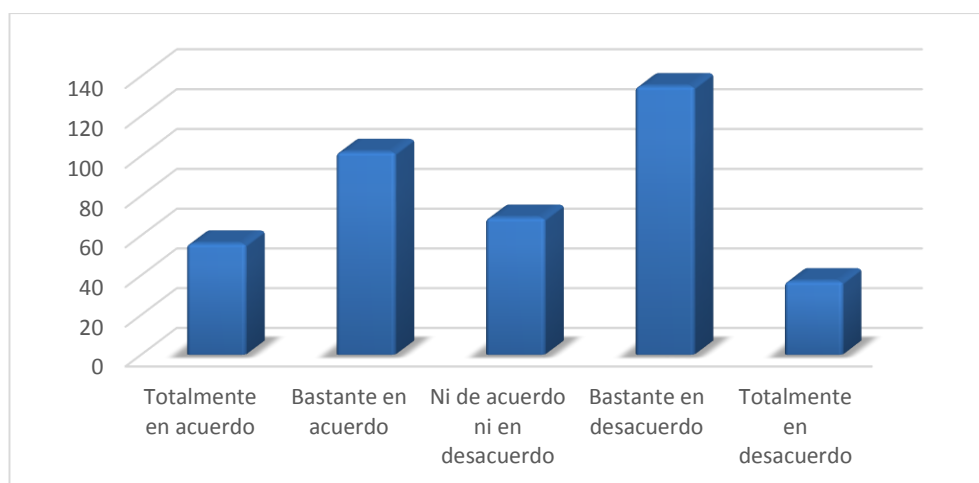
**Pregunta 19.** ¿Considera usted en general que el personal que labora en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu demuestran predisposición para servir a los usuarios?

**Tabla 19. Personal predispuesto a atención del usuario**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	56	15%
Bastante en acuerdo	102	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	13%
Bastante en desacuerdo	135	36%
Totalmente en desacuerdo	37	10%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 24 Personal predispuesto a atención al usuario**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

El 36% y 10% considera estar bastante y totalmente en desacuerdo respectivamente, lo que refleja inconformidad en cuanto a la predisponibilidad del personal en cuanto a la atención brindada al usuario; mientras que el 27% está bastante de acuerdo, al igual que el 15 % está en total acuerdo; lo que denota falta de capacitación sobre atención al cliente para el personal quien debe estar totalmente comprometido con su trabajo y el servicio que brinda al usuario diariamente.

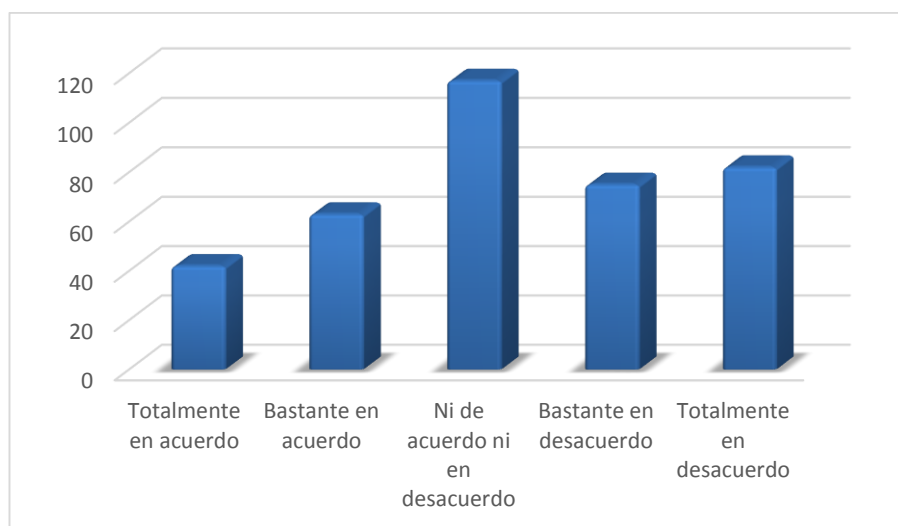
**Pregunta 20** ¿El personal del centro de salud Espoch-Lizarzaburu cubre sus expectativas en cuanto al servicio que dan?

**Tabla 20.** Personal cumple con expectativas en cuanto al servicio

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	42	11%
Bastante en acuerdo	63	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	31%
Bastante en desacuerdo	75	20%
Totalmente en desacuerdo	82	22%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 25** Personal cumple con expectativas en cuanto al servicio

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados el 31% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% y 22% de los encuestados se encuentran en bastante y totalmente en desacuerdo con la afirmación dada, lo que denota que no se cumple con las expectativas en cuanto al servicio que presta el centro de Salud y el 17% está bastante acuerdo con la atención brindada, cifra que no es significativa en comparación con las primeras dadas.

## SEGURIDAD

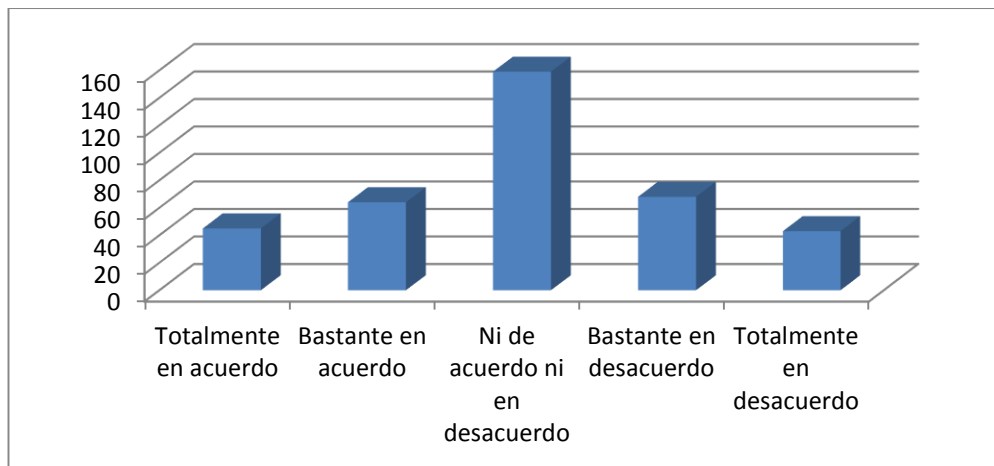
**Pregunta 21** ¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza una adecuada y oportuna atención?

**Tabla 21. Centro de Salud Garantiza una adecuada y oportuna atención**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	45	12%
Bastante en acuerdo	64	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	159	42%
Bastante en desacuerdo	68	18%
Totalmente en desacuerdo	43	11%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 26 Centro de Salud garantiza una adecuada y oportuna atención**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

Los usuarios se manifestaron en cuanto a una adecuada y oportuna atención del personal del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu de la siguiente manera: no están de acuerdo ni en desacuerdo el 42%, el 17% está bastante de acuerdo y el 18% se encuentra bastante desacuerdo. Lo que requerirá de acciones para que los porcentajes negativos disminuyan y los positivos aumenten, lo que se logrará con la propuesta de estrategias efectivas.

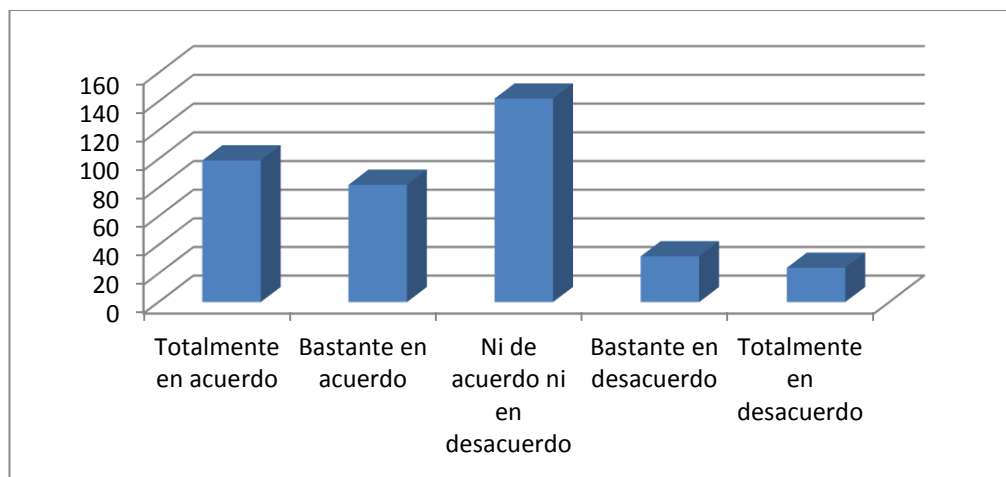
**Pregunta 22** ¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza profesionales con conocimientos y competencias para una adecuada atención?

**Tabla 22. Profesionales con conocimientos y competencias adecuados**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	99	26%
Bastante en acuerdo	82	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	142	37%
Bastante en desacuerdo	32	8%
Totalmente en desacuerdo	24	6%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 27 Profesionales con conocimientos y competencias adecuados**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

De la tabla se puede observar que el 37% de los encuestados manifiestan encontrarse acuerdo ni en desacuerdo, con que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu garantice a los usuarios profesionales con conocimientos adecuados, en referencia a esto el 22% y 26% esta bastante y totalmente de acuerdo; mientras que únicamente el 8% y 6% se encuentran en desacuerdo con las competencias y conocimiento de los profesionales.

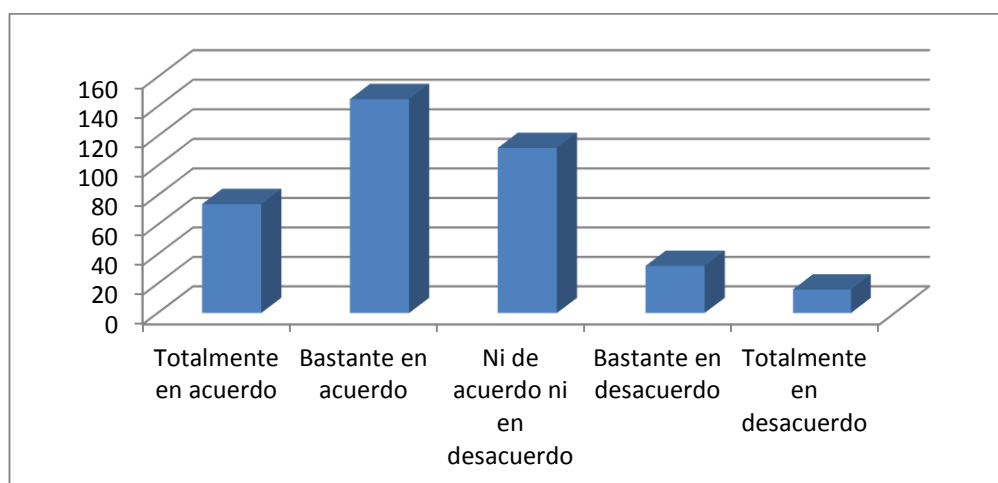
**Pregunta 23** ¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu demuestra proyección de mejora a futuro?

**Tabla 23.El centro de salud muestra proyección a futuro**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	74	20%
Bastante en acuerdo	145	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	30%
Bastante en desacuerdo	32	8%
Totalmente en desacuerdo	16	4%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 28 El centro de salud muestra proyección a futuro**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

El 38% de los encuestados manifestó que están bastante de acuerdo con que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu está demostrando proyección de mejora futura; mientras que únicamente un 8% y 4% no está de acuerdo con la afirmación, lo que denota que las personas encuestadas ven potencial en las instalaciones, y que esperan que en un futuro se de una mejora en los servicios y demás aspectos que deben ser revisados y corregidos para un exitoso funcionamiento.

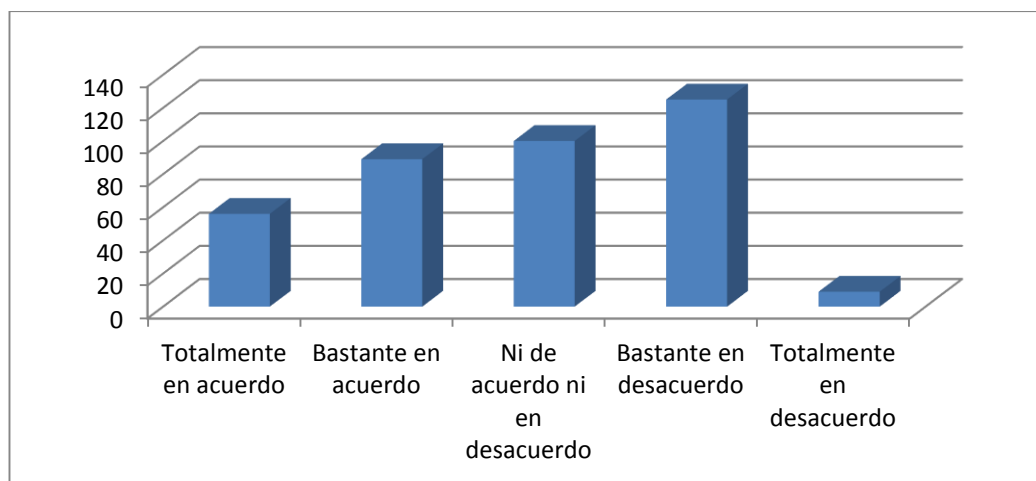
**Pregunta 24.** ¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza la provisión de medicinas gratuitas que usted requiere?

**Tabla 24. Garantía de medicinas gratuitas requeridas**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	56	15%
Bastante en acuerdo	89	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	26%
Bastante en desacuerdo	125	33%
Totalmente en desacuerdo	9	2%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 29** Garantía de medicinas gratuitas requeridas

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

El 33% de los encuestados manifiesta que no está de acuerdo con que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu garantice proveer de la medicina requerida, mientras que el 23% señala que está bastante de acuerdo y el 15% en total acuerdo; es decir no se le está brindando al usuario la garantía de que podrá obtener cualquier tipo de medicina de forma gratuita dentro del centro de salud, como así lo ofertan las campañas publicitarias de atención.

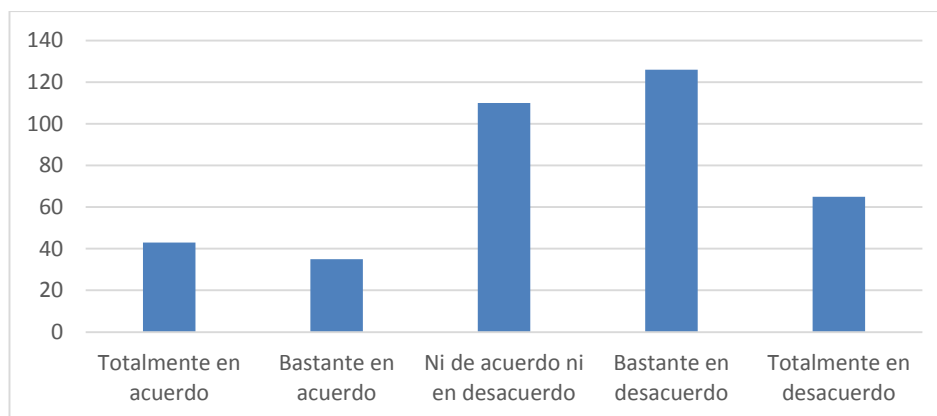
**Pregunta 25.**¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza exámenes de laboratorio que usted requiere?

**Tabla 25. Garantía de exámenes de laboratorio requeridos**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	43	11%
Bastante en acuerdo	35	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	29%
Bastante en desacuerdo	126	33%
Totalmente en desacuerdo	65	17%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 30** Garantía de exámenes de laboratorio requeridos

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

Un 29% coincide en no estar de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 33% de los encuestados manifiesta que no está de acuerdo con que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu garantice exámenes de laboratorio requeridos, mientras que el 9% señala que está bastante de acuerdo y el 11% en total acuerdo; es decir que no se le está brindando al usuario la garantía de que podrá realizarse cualquier tipo de examen de laboratorio dentro del centro de salud, como así lo ofertan las campañas publicitarias de atención.



## EMPATÍA

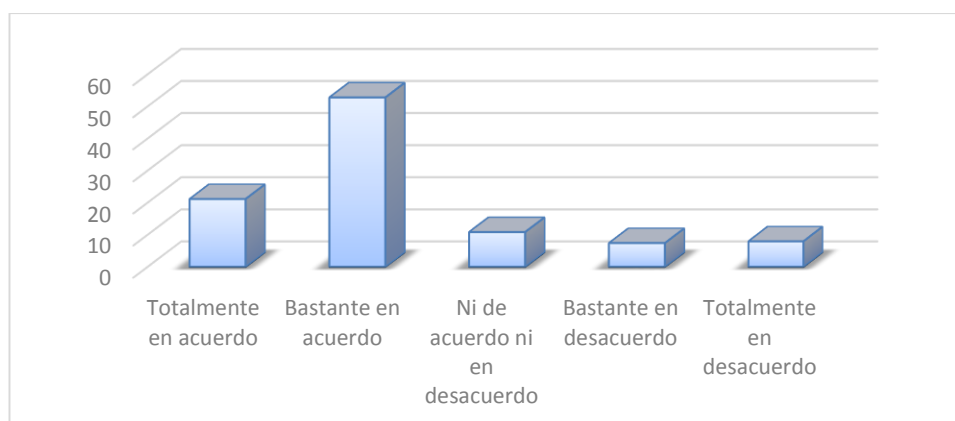
**Pregunta 26.** ¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu atiende en horarios adecuados y accesibles para usted?

**Tabla 26 Horarios accesibles**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	80	21%
Bastante en acuerdo	200	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	28	7%
Totalmente en desacuerdo	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erika Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 31 Horarios accesibles**

**Elaborado por:** Erika Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

En base a los resultados establecidos, se observa que el 53% de usuarios está de acuerdo con los horarios de atención ya que los mismos son accesibles, mientras que el 7% está en bastante desacuerdo

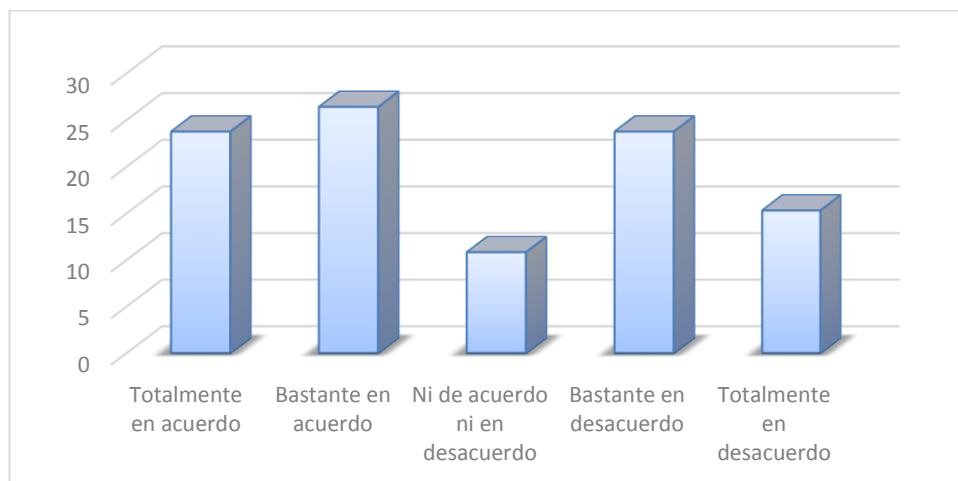
**Pregunta 27.** ¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu demuestra gestión para mejorar cada vez la atención a los usuarios?

**Tabla 27 Gestión**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	90	24%
Bastante en acuerdo	100	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
Bastante en desacuerdo	90	24%
Totalmente en desacuerdo	58	15%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 32 Gestión**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

De acuerdo con lo obtenido se encuentra que el 26% está de acuerdo con este cuestionamiento mientras que el 24% está en desacuerdo con que el personal está buscando generar planes de gestión que permitan mejorar la calidad de atención ofrecida.

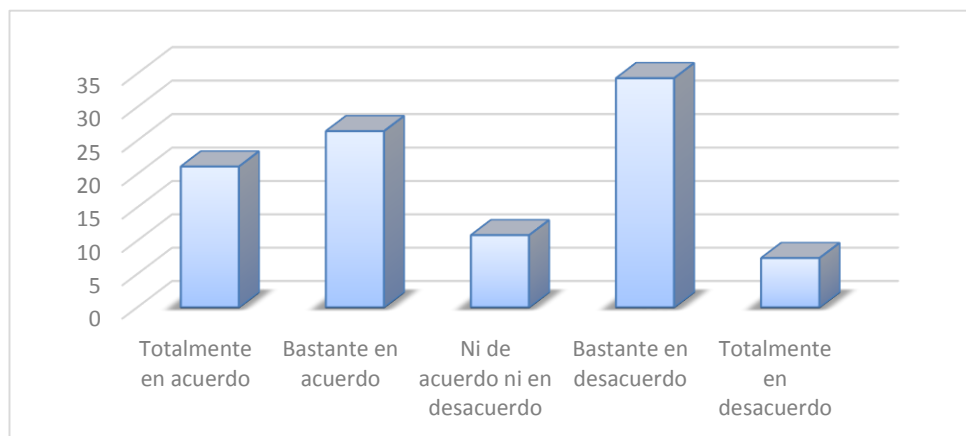
**Pregunta 28. ¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con algún medio para realizar quejas o sugerencias, y son tomadas en cuenta?**

**Tabla 28 Quejas y sugerencias**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	80	21
Bastante en acuerdo	100	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11
Bastante en desacuerdo	130	34
Totalmente en desacuerdo	28	7
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 33 Quejas y sugerencias**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

### Interpretación

Las quejas y sugerencias son de fundamental importancia en las organizaciones sin embargo para el 34% de encuestados esta nos son atendidas y tomadas en cuentas mientras que para el 26% están de acuerdo con que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu toma en cuenta y da solución a las quejas que los usuarios dan a conocer.

## SATISFACCION ESPECIFICA

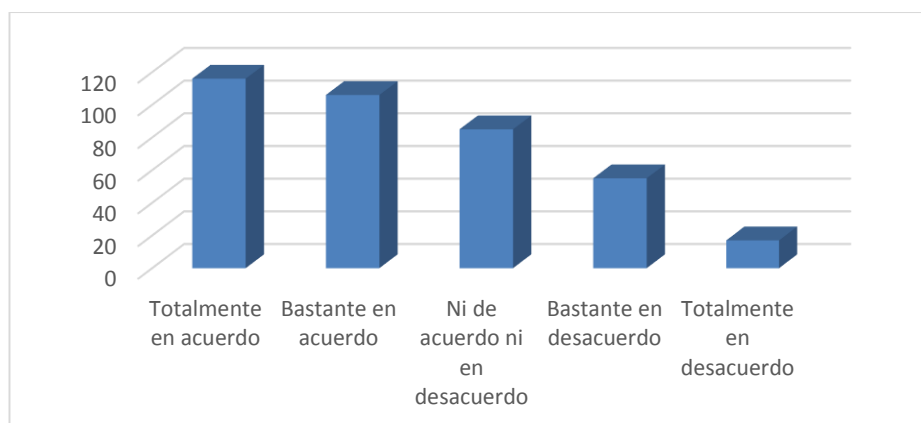
**Pregunta 29.** ¿Cuál es su percepción de los equipos y herramientas con que cuenta el centro de salud Espoch-Lizarzaburu?

**Tabla 29. Percepción de equipos y herramientas**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	116	31%
Bastante en acuerdo	106	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	22%
Bastante en desacuerdo	55	15%
Totalmente en desacuerdo	17	4%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 34 Percepción de equipos y herramientas**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

El 22% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los equipos con los que cuenta el centro de salud Espoch-Lizarzaburu, el 28% está bastante de acuerdo y el 15% no está de acuerdo; lo que refleja que el centro de salud posee equipamiento necesario para la atención al usuario, pero que debido a la atención brindada resulta desconocida el que se posea o no el equipo necesario.

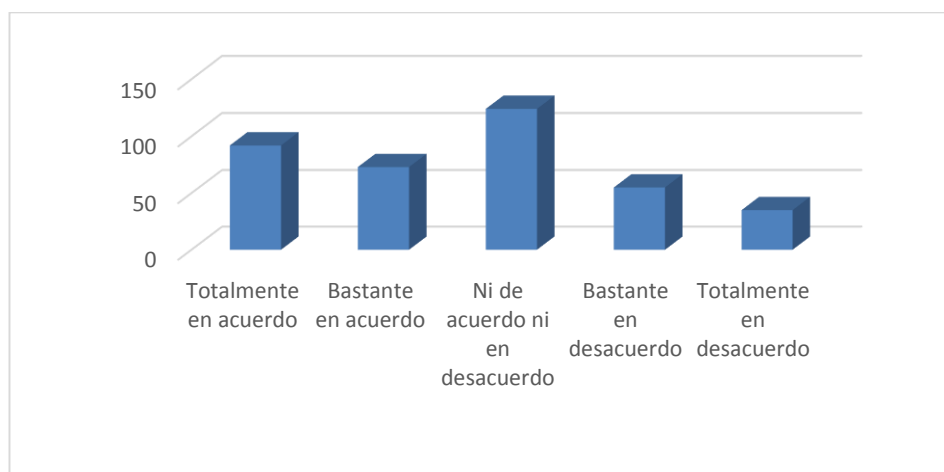
**Pregunta 30.** ¿Cuál es su percepción de las técnicas médicas empleadas en el centro de salud Epoch-Lizarzaburu?

**Tabla 30.** Percepción de técnicas medicas empleadas

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	92	24%
Bastante en acuerdo	73	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	33%
Bastante en desacuerdo	55	15%
Totalmente en desacuerdo	35	9%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 35** Percepción de técnicas médicas empleadas

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

El 24% está totalmente de acuerdo con las prácticas utilizada en el centro de salud Epoch-Lizarzaburu, mientras que únicamente el 9% no está totalmente de acuerdo y el 33% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo; esto refleja que los usuarios poseen un gran desconocimiento en cuanto a las técnicas medicas que deben ser empleadas dentro del centro de salud, es decir existe una total falta de información para el usuario.

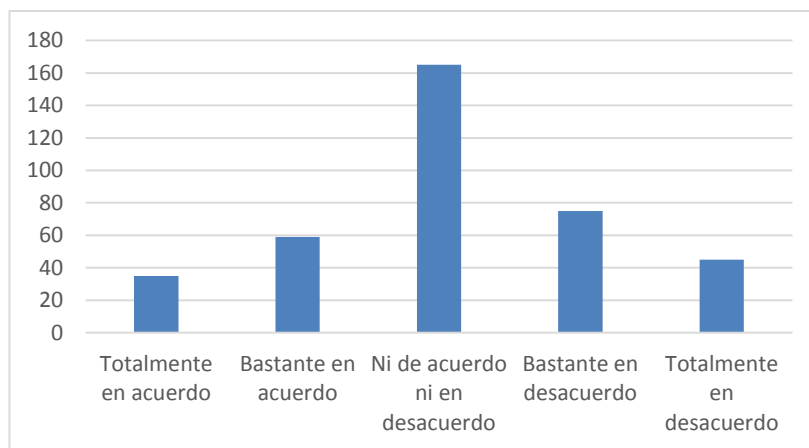
**Pregunta 31.** ¿En general, está satisfecho/a con los servicios que recibe del centro de salud Espoch-Lizarzaburu?

Tabla 31. Satisfacción por servicios recibidos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en acuerdo	35	9%
Bastante en acuerdo	59	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	165	44%
Bastante en desacuerdo	75	20%
Totalmente en desacuerdo	45	12%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 36 Satisfacción por servicios recibidos**

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

El 44% no está de acuerdo ni en desacuerdo por los servicios recibidos en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu, mientras que el 9% está totalmente de acuerdo, el 16% está bastante de acuerdo, así mismo el 20% está bastante en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo. Estos datos que arrojan que es necesario mejorar en cuanto a los servicios que presta el centro salud, tomando acción en aquellos puntos reconocidos con mayor falencia mismos que están reflejados en la presente tabulación.

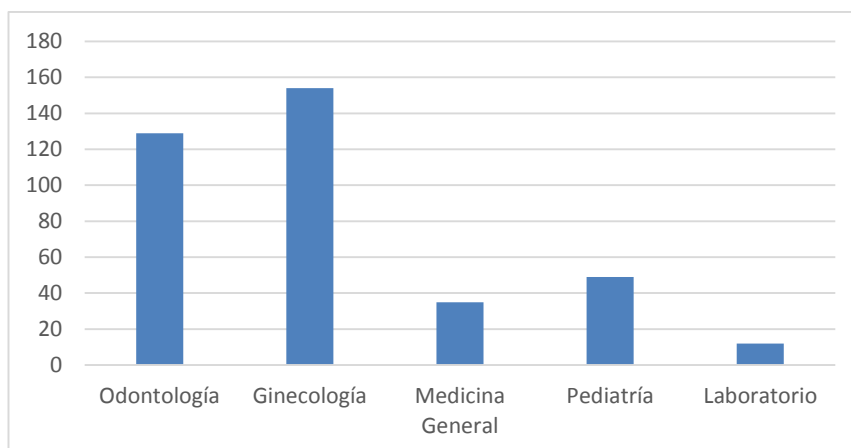
**Pregunta 32.** Por favor mencione el o los servicios del centro de salud Espoch-Lizarzaburu que usted considera que si llenan sus expectativas.

**Tabla 32.** Servicios que cumplen con expectativas

Opciones	Frecuencia	%
Odontología	129	34%
Ginecología	154	41%
Medicina General	35	9%
Pediatría	49	13%
Laboratorio	12	3%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya



**Gráfico 37** Servicios que cumplen con expectativas

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

Los servicios que cumplen con las expectativas de acuerdo al porcentaje de los encuestados son los departamentos de odontología y ginecología mismo que poseen un porcentaje de aceptación en cuanto a cumplimiento de expectativas del 34% y 41% respectivamente, seguido de pediatría con un 13% , medicina general con un 9% y el laboratorio con un 3%; estos fueron los mas opcionados como servicios que poseen mas requerimiento por parte de las personas encuestadas.

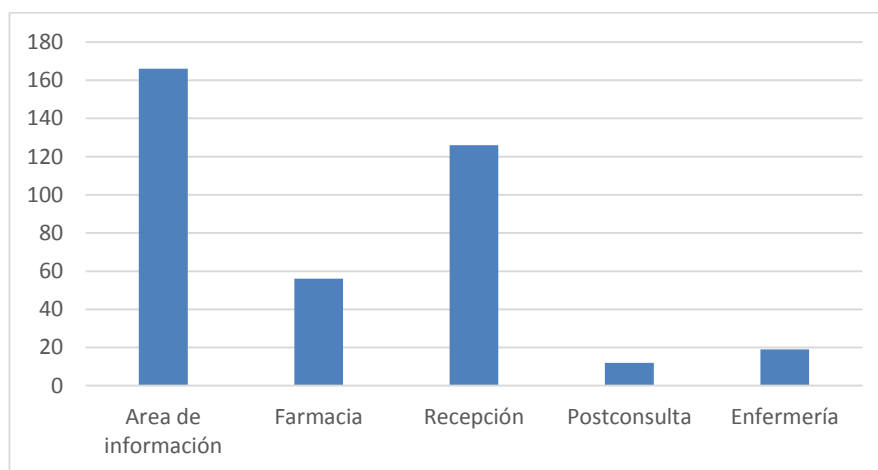
**Pregunta 33.** Por favor mencione el o los servicios del centro de salud Espoch-Lizarzaburu que usted considera que no llenan sus expectativas.

**Tabla 33.** Servicios que no cumplen con expectativas

Opciones	Frecuencia	%
Area de información	166	44%
Farmacia	56	15%
Recepción	126	33%
Postconsulta	12	3%
Enfermería	19	5%
TOTAL	379	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Erica Jaya, (2017)



**Gráfico 38** Servicios que no cumplen con expectativas

**Elaborado por:** Erica Jaya

**Fuente:** Encuestas

## INTERPRETACIÓN

Los servicios que no cumplen con las expectativas de acuerdo al porcentaje de los encuestados son el área de información con un 44%, el área de recepción con un 33%, seguido de el área de farmacia con un 15%, el área de enfermería con un 5% y postconsulta con un 3%; representando las áreas que no cumplen con las expectativas del usuario, lo que denota una falta de capacitación en cuanto a atención y servicio al cliente pues justamente son las áreas en que se encuentran los usuarios más al contacto con el personal de servicio.



## **4.1 HALLAZGOS**

Después de tabuladas e interpretada la información recopilada a través de instrumentos de investigación como lo es la encuesta, se procede a continuación a establecer los hallazgos que han tenido gran relevancia a partir del proceso investigativo, resultados descritos a continuación:

### **ELEMENTOS TANGIBLES**

- Los usuarios en su gran mayoría están satisfechos con las instalaciones y edificaciones con las que cuenta el Centro de Salud Espoch Lizarzaburu, ya que son las adecuadas, y visiblemente están bien realizadas, así mismo las diferentes áreas con las que cuenta la institución tales como laboratorios, áreas sociales, fisioterapia, farmacia, laboratorio clínico, y sala de emergencia; concluyendo así que las instalaciones físicas de esta institución de salud cumple con las expectativas de los usuarios.

### **FIABILIDAD**

- Realmente los usuarios manifestaron en un 39% que el personal médico está capacitado en las diferentes áreas en las que se desempeñan, ya que cuentan con los conocimientos necesarios para atender a los pacientes, brindando información y atención oportuna y eficaz, sin embargo es necesario mencionar que la capacitación continua debe ser una prioridad para el personal que labora en la institución.
- El 40% y el 44% de usuarios respectivamente no están de acuerdo con que el personal de enfermería y laboratorio estén capacitados en realizar sus funciones, ya que en muchos casos existe algún tipo de desconocimiento por parte de los mismos.
- El 53% de usuarios manifiesta no tener una solución de problemas de manera rápida y en el tiempo requerido por el personal que labora en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu lo que genera inconformidad con el servicio

- El 47% de usuarios manifiesta que las necesidades de los mismos no son atendidas en el tiempo pertinente, a través de estos porcentajes se refleja que la atención brindada no es la adecuada, por lo que los mismos tienen diferentes quejas y por ende inconformidades en relación al servicio recibido.

### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- En cuanto a lo que se refiere a capacidad de respuestas se puede evidenciar una capacidad muy baja por cuanto a la concepción de los encuestados mismos que de acuerdo a los resultados arrojados denotan una comunicación por parte del personal de servicio ineficiente, no siendo así la comunicación por parte del personal médico en donde concuerdan en obtener de ellos una comunicación efectiva pero que puede ser mejorada, así como un 16% y 23% coinciden en estar bastante y totalmente en acuerdo con el afirmar que el personal médico es rápido y eficiente en el desarrollo de sus funciones, el 22% y el 13% coinciden en estar totalmente y bastante en desacuerdo respectivamente en lo que se refiere a eficiencia y rapidez en los procesos por parte del personal de apoyo.
- Así mismo es evidente la inconformidad por parte del usuario con la calidad de los servicios que oferta el personal de servicio pues califican como inexistente la predisponibilidad del personal en cuanto a la atención brindada.

### **SEGURIDAD**

- De acuerdo al criterio de los usuarios encuestados, el Centro de Salud Espoch - Lizarzaburu garantiza a la ciudadanía el dotar de profesionales cuyos conocimientos son los adecuados, sólidos y actualizados, por lo que el 22% y 26% está bastante y totalmente de acuerdo; de la misma manera manifiestan que las instalaciones físicas de la institución son las correctas, y esperan que con el transcurso del tiempo los servicios tanto médicos como de atención al usuario mejoren a través de la aplicación de planes y estrategias que permitan encontrarse en un proceso de mejora continua.
- Los encuestados manifestaron también, que la garantía de medicamentos y exámenes gratuitos deben ser atendidos de manera inmediata buscando brindar

la solución correspondiente ante la escasez de diferentes medicinas necesarias para los pacientes

## **EMPATÍA**

- El 53% de encuestados manifestaron que están de acuerdo en su gran mayoría con el horario de atención establecido por el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, ya que el mismo se ajusta a las necesidades de los riobambeños, siendo un horario accesible y adecuado.
- Las quejas y sugerencias son de vital importancia organizacionalmente, ya que a través de estos los usuarios muestran los problemas existentes, así como las sugerencias que brindan los mismos para solucionar dichos problemas; es por esta razón que deben ser atendidos tanto las quejas como sugerencias de manera oportuna y eficiente; a fin de generar un proceso de mejora continua en la institución.

## **SATISFACCIÓN ESPECÍFICA**

- En cuanto a este parámetro se refleja que el centro de salud posee equipamiento necesario para la atención al usuario, pero que debido a la atención brindada resulta desconocida el que se posea o no el equipo requerido; el 24% está totalmente de acuerdo con las prácticas utilizada en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu, mientras que únicamente el 9% no está de acuerdo y el 33% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo lo que denota que los usuarios poseen un gran desconocimiento en cuanto a las técnicas médicas que deben ser empleadas dentro del centro de salud, es decir existe una total falta de información para el usuario. Los datos obtenidos arrojan que es necesario mejorar en cuanto a los servicios que presta el centro salud, tomando acción en aquellos puntos reconocidos con mayor falencia mismos que están reflejados en la presente tabulación.
- Los servicios que cumplen con las expectativas de acuerdo al porcentaje de los encuestados son los departamentos de odontología y ginecología mismo que

poseen un porcentaje de aceptación en cuanto a cumplimiento de expectativas del 34% y 41% respectivamente, seguido de pediatría con un 13% , medicina general con un 9% y el laboratorio con un 3%; estos fueron los mas opcionados como servicios que poseen más requerimiento por parte de las personas encuestadas.

- Los servicios que no cumplen con las expectativas de acuerdo al porcentaje de los encuestados son el área de información con un 44%, el área de recepción con un 33%, seguido de el área de farmacia con un 15%, el área de enfermería con un 5% y postconsulta con un 3%; representando las áreas que no cumplen con las expectativas del usuario, lo que denota una falta de capacitación en cuanto a atención y servicio al cliente pues justamente son las áreas en que se encuentran los usuarios más al contacto con el personal de servicio.

## 4.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### Comprobación de la hipótesis

**H<sub>1</sub>**: La calidad de atención influye en la satisfacción de los clientes de los Centros de Salud Tipo C de la zona 3

**H<sub>0</sub>**: La calidad de atención no influye en la satisfacción de los clientes de los Centros de Salud Tipo C de la zona 3

### Aspectos a considerar

- **Reglas de decisión**

**Si:**  $X_{c2} > X_{t2}$  rechazo la  $H_0$  y **ACEPTO  $H_1$**

**Si:**  $X_{c2} < X_{t2}$  rechazo la  $H_1$  y **ACEPTO  $H_0$**

### Donde:

$X_{c2}$  = Chi Cuadrado calculado

$X_{t2}$  = Chi Cuadrado de la tabla

- **Nivel de significación**

$\alpha = 0,05$

- **Grados de libertad**

$Gl = (f-1) (c-1)$

$Gl = (4-1) (5-1)$

$Gl = 3*4$

**Gl = 12**

Entonces con 12 grados de libertad y a un nivel de  $\alpha = 0,05$  se obtiene el valor de la tabla de 21,0261.

- **Fórmula**

Para la evaluación se utilizará la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

$\chi^2$  = Chi cuadrado o ji cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas.

### Cálculo del Chi Cuadrado

### Cálculo de la frecuencia Observada

**Nota:** Para el cálculo del Chi cuadrado se ha considerado las preguntas más relevantes del cuestionario planteado relacionadas con cada una de las variables.

**Tabla 34 Frecuencia Observada**

PREGUNTAS	FRECUENCIAS OBSERVADAS					
	CATEGORÍAS					SUBTOTAL
	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
¿Considera usted en general, que el personal que labora en el Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu demuestra interés para solucionar problemas con respecto a sus requerimientos?	50	56	41	200	32	379
¿El personal médico del Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu es suficientemente comunicativos?	48	64	175	73	19	379

¿En general está satisfecho con los servicios que recibe del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?	35	59	165	75	45	379
¿Sus necesidades como usuario son atendidas y resueltas en tiempos adecuados?	68	68	20	180	43	379
	<b>201</b>	<b>247</b>	<b>401</b>	<b>528</b>	<b>139</b>	<b>1516</b>

Elaborado por: Erica Jaya

### Cálculo frecuencia esperada

**Tabla 35 Frecuencia esperada**

PREGUNTAS	FRECUENCIAS ESPERADAS					SUBTOTAL
	CATEGORÍAS					
	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
¿Considera usted en general, que el personal que labora en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu demuestra interés para solucionar problemas con respecto a sus requerimientos?	75,80	75,80	75,80	75,80	75,80	379
¿En general está satisfecho con los servicios que recibe del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?	75,80	75,80	75,80	75,80	75,80	379
¿Sus necesidades como usuario son atendidas y resueltas en tiempos adecuados?	75,80	75,80	75,80	75,80	75,80	379
¿Sus necesidades como usuario son atendidas y resueltas en tiempos adecuados?	75,80	75,80	75,80	75,80	75,80	379

Elaborado por: Erica Jaya

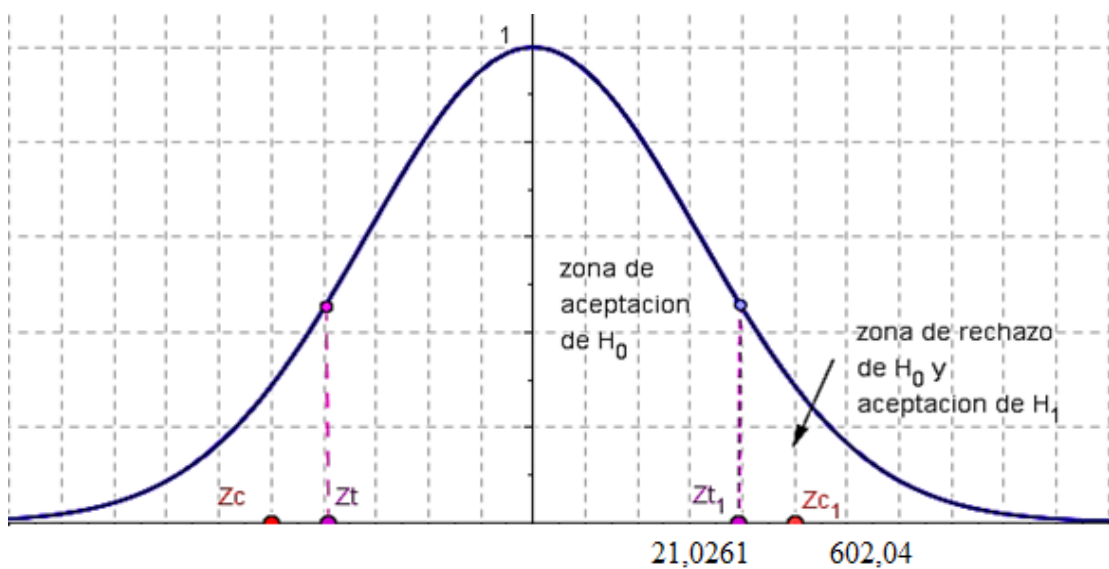
## Cálculo Chi Cuadrado

**Tabla 36 Chi Cuadrado calculado**

FRECUENCIAS OBSERVADAS	FRECUENCIAS ESPERADAS	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
O	E			
50	75,80	-25,8	665,64	8,78
56	75,80	-19,8	392,04	5,17
41	75,80	-34,8	1211,04	15,98
200	75,80	124,2	15425,64	203,50
32	75,80	-43,8	1918,44	25,31
35	75,80	-40,8	1664,64	21,96
59	75,80	-16,8	282,24	3,72
165	75,80	89,2	7956,64	104,97
75	75,80	-0,8	0,64	0,01
45	75,80	-30,8	948,64	12,52
68	75,80	-7,8	60,84	0,80
68	75,80	-7,8	60,84	0,80
20	75,80	-55,8	3113,64	41,08
180	75,80	104,2	10857,64	143,24
43	75,80	-32,8	1075,84	14,19
1137	1137		<b>X<sup>2</sup>=</b>	<b>602,04</b>

Elaborado por: Erica Jaya

### Representación gráfica



**Decisión**



Para 12 grados de libertad a un nivel de  $\alpha = 0,05$  se obtiene en la tabla de distribución de  $X^2= 21,0261$  y como el valor de  $X^2$  calculado es 602,04; es mayor al valor de  $X^2$ , entonces se rechaza la hipótesis nula, pues el valor calculado no es menor ni igual a 21,0261; por lo que se acepta la hipótesis alternante que dice: La calidad de atención influye en la satisfacción de los clientes de los Centros de Salud Tipo C de la zona 3

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- A través de la aplicación de instrumentos investigativos se determinó que aproximadamente el 56% de la población encuestada está de acuerdo con la infraestructura que posee el Centro de Salud y sus dependencias, el 42% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el personal médico que labora en la institución, el 32% manifiesta que no existe un nivel aceptable de lo relacionado con la rápida y eficiente capacidad de respuesta del personal; el 32,8% no siente que exista la seguridad necesaria en las áreas de la unidad de salud, el 35% está bastante de acuerdo con la comunicación y empatía existente con el personal que realiza sus funciones en el centro de salud; y finalmente en cuanto a la satisfacción específica se encontró que las dependencias de Ginecología y Odontología cumplen con las expectativas de los usuarios con el 41% y el 34% respectivamente; mientras que las dependencias que no cumplen con las mismas son las de información y recepción con el 44% y 33% correspondiente. En base a los resultados obtenidos de manera general se establece que hay aspectos de importancia que se deben mejorar, y trabajar en ellos de manera que la calidad de atención brindada al usuario mejore considerablemente.
- Las dimensiones que serán utilizados para determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu son las que a continuación se mencionan: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta empatía y satisfacción específica; a través de estos elementos que se enfocan en las diferentes dependencias existentes se pudo obtener información necesaria para el proceso investigativo.
- Se ha considerado oportuno el diseño de diversas propuestas enfocadas especialmente en aspectos tales como: estrategias para optimizar el servicio en las dependencias, mejorar la efectividad en el servicio, mejorar la participación y

el desarrollo profesional, perfeccionar la eficiencia, gestión y organización; para lo cual se ha utilizado la metodología basada en el ciclo de Deming PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y se ha considerado también dos elementos de la Norma ISO 9001:2015 Evaluación del Desempeño y Mejora Continua.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere que las autoridades competentes del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu realicen de manera constante evaluaciones que le permitan determinar el nivel de profesionales con el que cuenta la institución, así también se debe buscar conocer la opinión y percepción que tiene el usuario sobre la atención y los servicios recibidos en la institución, de manera que se cuente con la información correspondiente que permita establecer planes de mejora enfocados en el mejoramiento de la calidad de atención al usuario.
- Se propone que las dimensiones que han sido analizadas durante el proceso de investigación, sean usadas o modificadas para estudios posteriores en base a los requerimientos que se presenten en el momento dado; es necesario que se establezcan las dimensiones a través de las cuales se planea plantear el estudio, ya que las mismas son determinantes al momento de realizar la investigación correspondiente, debido a que por medio de éstas se obtiene información de relevancia para el investigador.
- La implementación de las estrategias planteadas permitirán la mejora continua, la evaluación del desempeño del personal que labora en las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C y por consiguiente el incremento en el nivel de satisfacción de los usuarios tanto en la calidad de atención como del servicio recibido; razón por la que se recomienda a los directivos de la institución la ejecución de la propuesta presentada así como la evaluación constante de la misma, de manera que se puedan verificar los resultados existentes.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1. DATOS INFORMATIVOS

**Directora del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu:** Dra. Carolina Andrade

Las dependencias existentes en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu son las que a continuación se mencionan:

- Consulta externa
- Emergencia
- Odontología
- Pediatría
- Ginecología
- Obstetricia
- Psicología
- Nutrición
- Fisioterapia
- Terapia de lenguaje
- Terapia ocupacional
- Farmacia

**Beneficios:**

**Salud garantizada:** a los miembros de la comunidad educativa.

**Servicio Gratuito:** la salud es un derecho de todos.

**Atencion:**

Para ser atendidos en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu es necesario que el usuario realice el proceso que a continuación se detalla:

1. Agendar la cita llamando al 171
2. Estar en estadística con 20 minutos de anticipación
3. Atención médica
4. En caso de ser necesario, acude a la farmacia a retirar los medicamentos

5. En caso de no contar la institución con la capacidad resolutive se transferirá al segundo nivel de hospitales.

### **Ubicación**

Av. Monseñor Leonidas Proaño y Atabasco

### **Personal**

A continuación, en la siguiente tabla se muestra el número de profesionales existentes en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu

<b>Dependencia</b>	<b>Número de profesionales</b>
Consulta externa	4
Ginecología	2
Odontología	3
Pediatría	1
Emergencia	3
Fisioterapia	7

**Fuente:** Gestión Estadística del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu y R DACCA

**Elaborado por:** Erica Jaya

## **6.2. ANTECEDENTES**

Al hacer referencia al modelo de gestión, básicamente el mismo se enfoca a la integración de las diversas acciones tanto individuales como colectivas, que se orientan al logro de resultados en el área de salud, las mismas que se encuentran definidas en el Plan Nacional de Salud Pública.

La gestión en salud pública, de manera general involucra a todas las instituciones del Sistema de Salud Pública y de Seguridad Social, por lo que las acciones y competencias se deben relacionar con acciones que permitan contribuir a mejorar las condiciones de salud y de vida de la población.

En la actualidad, el área de Salud es una de las prioridades del Gobierno Central, por lo que se ha procedido a mejorar dichas instituciones en infraestructura y dotación de recursos tecnológico; sin embargo no existe la eficacia y eficiencia en los diversos procesos que se realizan en las instituciones, lo que provoca malestar e insatisfacción en los usuarios que asisten a dichas instituciones de Salud.

Es por esta razón, que se requiere la elaboración de la propuesta de mejora en la calidad de atención de los Centros de Salud Tipo C en la zona 3 del Ecuador, para lo cual para el proyecto investigativo se ha considerado que la propuesta se enfoque en el Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La mejora de calidad de atención para el Centro de Salud Tipo C EsPOCH Lizarzaburu, será un componente importante para generar la base en cuanto al servicio que se ofrece, ya que al ser la atención una de las prioridades del usuario o cliente también beneficia a que la organización tenga un desempeño favorable tanto interno como externo.

A través de la propuesta planteada se busca que los servicios de salud mejoren, brindando la atención adecuada a los pacientes y usuarios que asisten a esta casa de salud, de manera que se logre el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la institución, para lo cual es necesario el apoyo y compromiso del personal que labora en el Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu, independientemente del área en el que se encuentre.

El compromiso es un factor fundamental en el desarrollo de la propuesta presentada, ya que para la implementación de la misma es necesario contar con el apoyo interno y externo de la institución, de manera que los resultados sean favorables institucionalmente.

### **6.4.OBJETIVOS**

#### **6.4.1. Objetivo General**

Determinar estrategias para la gestión de las competencias que se efectuarán en las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu, encaminados

al ofrecimiento de un nivel de servicio de alta calidad buscando la satisfacción del usuario.

#### 6.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer estrategias para la optimización del servicio de salud en las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.
- Definir estrategias enfocadas en la mejorar del nivel de efectividad en servicio en las diversas áreas del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.
- Plantear estrategias dirigidas a la mejora de la participación y desarrollo profesional del personal que labora en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.
- Detallar estrategias con enfoque en la mejora de eficiencia, gestión organización del Centro de Salud Tipo C Espoch Lizarzaburu, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

#### 6.5.METODOLOGÍA DEL MODELO

La metodología que se aplicará en la propuesta de mejora de calidad de atención para el Centro de Salud Tipo C Espoch Lizarzaburu, se basará en el modelo PDCA.

- **Plan:** Planificar
- **Do:** Hacer
- **Check:** Verificar
- **Act:** Actuar

En la siguiente table se muestra, aspectos de importancia sobre la calidad, mismos que han sido referidos por Deming.

**Tabla 37 Calidad Total según Deming**

<b>Definición de calidad</b>	Grado previsible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo y adecuado para el mercado
------------------------------	---



<b>Grado de responsabilidad de la gerencia superior</b>	Responsable del 94% de los problemas de calidad
<b>Norma de desempeño y motivación</b>	La calidad tiene escalas, use las estadísticas para medir el desempeño de todas las áreas. Critica el concepto de cero defectos
<b>Enfoque General</b>	Reducir las varianzas por medio de la mejora continua crear inspecciones en masa
<b>Control Estadístico de Procesos (SPQ)</b>	Deben usarse métodos estadísticos para el control de calidad
<b>Base de mejoras</b>	Continua, para reducir las varianzas. Eliminar objetivos sin métodos
<b>Trabajo en equipo</b>	Participación de los empleados en la toma de decisiones. Eliminar las barreras entre departamentos
<b>Costos de la calidad</b>	Mejora continua sin puntos óptimos

**Fuente:** (Carro y González 2012)

**Elaborado por:** Erica Jaya

## **Ciclo PDCA**

Según lo menciona Alemany (2004), el ciclo PDCA fue una técnica creada por W. A. Shewart entre los años 1930 y 1940. En el año de 1950 Deming decide difundir este ciclo como una alternativa para mejorar los procesos internos o externos en Japón, razón por la cual es conocido también como ciclo de Deming.

El ciclo de Shewart es un procedimiento cuya finalidad es la de mejorar cualquier actividad que realice la empresa. Básicamente consta de cuatro etapas: Planificación, Ejecución, Control y Acción. A través de la última fase del proceso permite la existencia de la mejora continua en cualquiera de las etapas anteriores, de manera que se busca la satisfacción del cliente o del usuario (Tarí, 2000).

A continuación se muestra a detalle cada una de las etapas que conforman este ciclo:

**Tabla 38 Ciclo PDCA**

<b>FASE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>PLANEAR</b>	Definir el proyecto	Definir y analizar el problema, así como los indicadores que servirán para el respectivo control
	Analizar la situación actual	Recolección de información Identificación de variables
	Analizar causas potenciales	Determinar causas potenciales Análisis de datos
	Planificar soluciones	Plantear soluciones para el problema analizado, a través de la preparación de un plan operativo
<b>HACER</b>	Implementar soluciones	Realizar los cambios sugeridos y planificados anteriormente
<b>VERIFICAR</b>	Medir los resultados	Recopilar datos de control Evaluación de resultados
	Estandarizar el mejoramiento	Efectuar cambios Capacitar al personal Definir responsabilidades Definir procesos
<b>ACTUAR</b>		Resumir el procedimiento realizado

**Fuente:** (Carro y González 2012)

**Elaborado por:** Erica Jaya

Para mayor comprensión, de lo referente a este modelo, a continuación se presenta la siguiente ilustración:



**Gráfico 39 Modelo PDCA**  
**Fuente:** (Costas & Pucho, 2010)  
**Elaborado por:** Erica Jaya

### Norma ISO 9001:2015

La ISO 9001, es una norma internacional que se ha elaborado por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), básicamente es aplicada a los Sistemas de Gestión de Calidad tanto para organizaciones públicas como privadas, cualquiera sea la actividad comercial a la que se dedique, razón por la que la utilización de esta ISO se convierte en una ventaja competitiva para la empresa (ISOTools, 2015 )

De acuerdo con lo mencionado por Gómez (2015), esta Norma Internacional tiene un enfoque relacionado con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), permitiendo así que la organización asegure los recursos y se gestionen los mismos de manera adecuada, de manera que los procesos sean óptimos y en beneficio de los clientes y/o usuarios.

La Norma ISO 9001:2015, conta de 10 elementos que se detallan a continuación:

1. Objeto y Campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización

5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

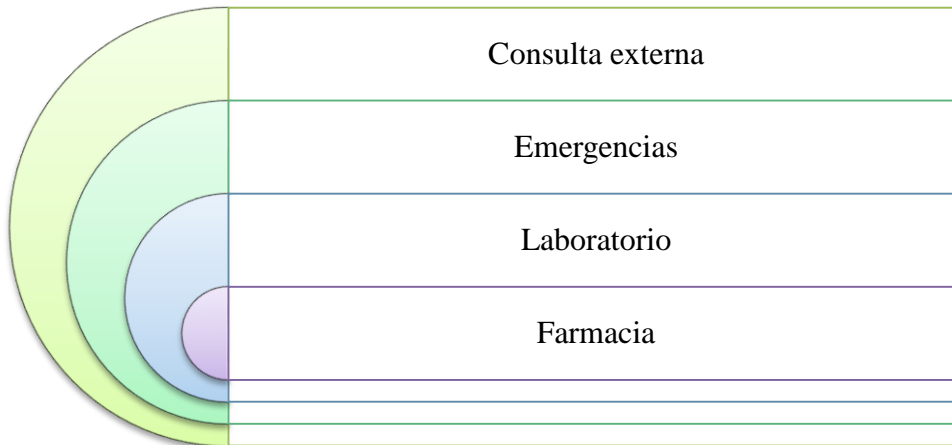
### **Lineamientos para el cumplimiento de objetivo**

Para que los objetivos propuestos se cumplan, es necesario contar con una serie de lineamientos que permitan enfocarse de manera correcta hacia las estrategias necesarias para mejorar la calidad de atención del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu; dentro de los cuales se encuentran los que a continuación se detallan:

- **Efectividad:** Capacidad para el cumplimiento de objetivo por medio del uso adecuado de los recursos existentes.
- **Eficacia:** Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados proyectados.
- **Eficiencia con Calidad:** Es necesario establecer medidas que permitan la utilización adecuada de los recursos sin disminuir la calidad de los servicios prestados; sino contrariamente se debe buscar mecanismos que permitan alcanzar altos niveles de satisfacción en los usuarios.
- **Racionalización de Recursos:** El uso eficiente de los recursos constituye una fuente de ahorro para la institución, es por ello que se debe generar en el personal el compromiso institucional de manera que no existan altos índices de usos inadecuados de los diversos recursos que el centro de salud posee.
- **Mejoramiento Continuo:** En el momento en que las instituciones alcanzan cierto nivel de desarrollo, el correcto uso de la gestión permite la integración de elementos a través de los cuales se busca enfocar los servicios de salud al marco de mejoramiento continuo, así como a la aplicación de procesos y planes de mejora basándose en la información real de la situación.

## 6.6.ALCANCE

La propuesta será enfocada hacia las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, comprendidas por:

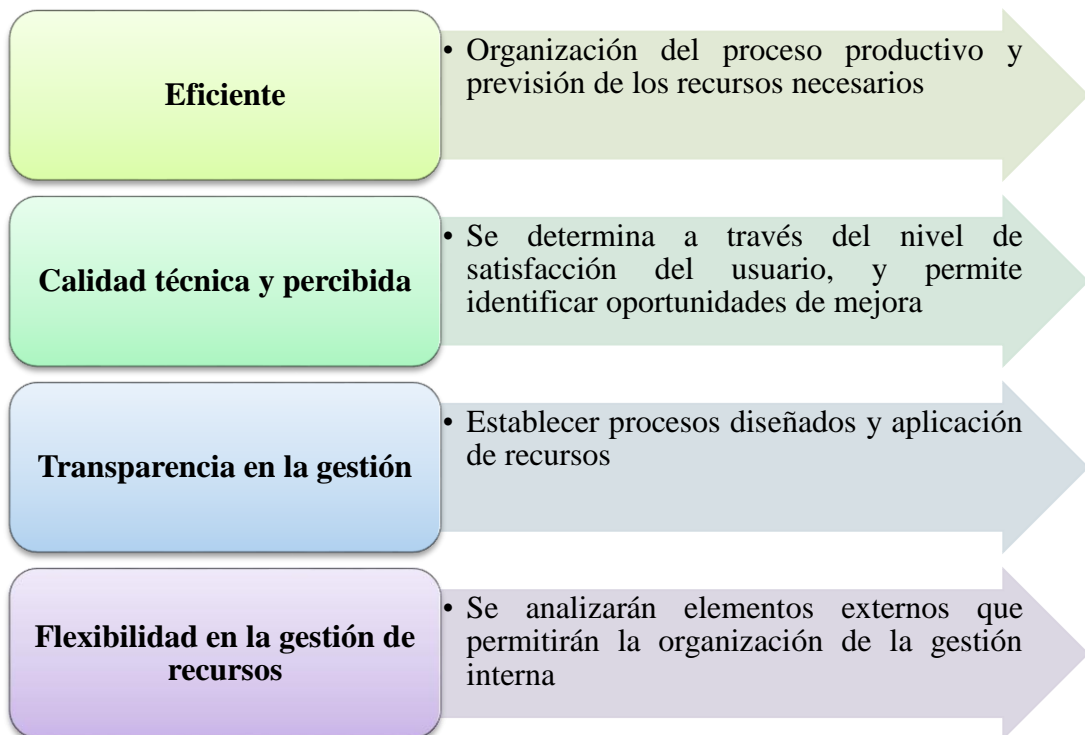


**Gráfico 40 Dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu**

Fuente: Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu

Elaborado por: Erica Jaya

## 6.7.CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN



**Gráfico 41 Características del Modelo de gestión**

Elaborado por: Erica Jaya

## **6.8.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La evaluación de desempeño forma parte de los componentes que establece la Norma ISO 9001:2015; este elemento hace referencia a la respectiva valoración que se debe realizar al personal médico, de servicios, y administrativo que labora en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba.

La institución, debe dar el seguimiento correspondiente a los diferentes criterios de los usuarios que asisten a esta casa de salud, de manera que se determine el cumplimiento de los diferentes requisitos.

Para diseñar planes de mejora, la opinión del usuario es de vital relevancia sobre la calidad de atención y el nivel de servicio recibido por parte del personal que labora en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

Asi también es necesario que se realicen evaluaciones que se dirijan al personal que labora en el Centro de Salud, con la finalidad de conocer el nivel de conocimientos de los mismos en las diferentes funciones que desempeñan, para lo cual a continuación se muestran algunas estrategias que permitirán dar cumplimiento a este elemento de la Norma ISO 9001:2015.

**6.8.1. Estrategias para mejorar la efectividad en el servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.**

**Tabla 39 Matriz de estrategias de efectividad en el servicio.**

<b>ESTRATEGIA 1</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Realizar evaluaciones a los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, mediante la utilización de pruebas y exámenes	Incrementar en un 50% la autocapacitación de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• 50% de incremento en la satisfacción de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu</li> </ul>
<b>TÁCTICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Determinar los criterios que serán evaluados a los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Investigar sobre los criterios médicos que deben conocer los profesionales que laboran en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Anual	\$100,00
	Elaboración de una prueba piloto, en base a los contenidos encontrados en la actividad anterior.		\$100,00
	Evaluar a los profesioanles y analizar los resultados obtenidos para la posterior elaboración del respectivo informe		\$250,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$450,00</b>
Realizar evaluaciones de conocimientos y atención al usuario cada dos meses, a los profesionales de las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo	Planificar las evaluaciones que se realizarán dos veces al año, tomando como línea base las actividades realizadas en la táctica 1	Bimensual	\$100,00
	Creación de un manual en donde se establezcan		\$250,00

C Epoch-Lizarzaburu	estatutos y lineamientos que permitan determinar las acciones a tomar posterior al análisis de los resultados de las respectivas evaluaciones.		
	Dar cumplimiento con lo establecido en el manual		\$00,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$350,00</b>
<b>TOTAL ESTRATEGIAS</b>			<b>\$800,00</b>

Elaborado por: Erica Jaya



**6.8.2. Estrategias para mejorar la eficiencia, gestión y organización del Centro de Salud Tipo C Espoch-lizarzaburu.**

**Tabla 40 Matriz de estrategias de eficiencia, gestión, y organización.**

<b>ESTRATEGIA 2</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Generar planes de gestión que se relacionen con los planes de salud utilizados por el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Incrementar un 20% el nivel de compromiso de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, para el desempeño eficiente en cada una de las funciones encomendadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• 20% de incremento del compromiso del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu</li> <li>• Personal Técnico</li> </ul>
<b>TÁCTICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Cumplimiento de cada uno de los objetivos plasmados en los planes de gestión del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	Establecimiento de objetivos de gestión para cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, definiendo responsabilidades individuales y grupales	Anual	\$400,00
	Gestionar la aprobación de la propuesta ante las autoridades pertinentes		\$50,00
	Socialización, aplicación y evaluación de los objetivos establecidos en la planificación correspondiente		\$500,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$950,00</b>
<b>ESTRATEGIA 2</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Fomentar en los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, los	Reducir en un 10% el uso innecesario de medicamentos, en los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades del Ministerio de Salud</li> <li>• Autoridades del</li> </ul>

autocuidados con la finalidad de reducir el uso de medicación innecesaria.	Lizarzaburu	• 10% de reducción de usos innecesario de medicamento	Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu • Personal Técnico
<b>TÁCTICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Impulsar programas de educación para la salud dirigidos al usuario del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	Elaboración de programas de educación para la salud, con un enfoque especial en el autocuidado y estilos de vida de los pacientes.	Anual	\$500,00
	Gestionar recursos necesarios para la difusión de la campaña		\$50,00
	Ejecución y evaluación de la campaña propuesta		\$760,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$1.310,00</b>
Concientizar en los ciudadanos sobre los beneficios y las consecuencias del uso excesivo de los medicamentos.	Diseñar campañas informativas en donde se establezcan los beneficios y riesgos del consumo de los medicamentos.	Anual	\$150,00
	Gestionar recursos necesarios para la difusión de la campaña		\$50,00
	Ejecución y evaluación de la campaña propuesta		\$550,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$750,00</b>
<b>TOTAL ESTRATEGIA 2</b>			<b>\$2.060,00</b>
<b>TOTAL ESTRATEGIAS</b>			<b>\$3.010,00</b>

Elaborado por: Erica Jaya

## **6.9.MEJORA CONTINUA**

Es uno de los elementos que se encuentra establecido en la Norma ISO 9001:2015, básicamente este término hace referencia al proceso a través del cual se busca el mejoramiento de los procesos existentes en la institución.

A través de la mejora continua, se establece que ningún proceso puede darse por mejorado en su totalidad, debido a los constantes cambios que se presentan en el entorno, por lo tanto existe la posibilidad de mejorar dichos procedimientos enfocados en la utilización correcta de los recursos, y buscando la satisfacción de los usuarios.

Para mejorar los procesos es necesario inicialmente identificar los problemas existentes, planear, implementar, verificar y actuar, es decir, la utilización del Ciclo de Deming es evidente, en este elemento.

Se deben establecer estrategias que permitan dar cumplimiento, a este elemento; que de manera continua y constante perfeccionen cada uno de los procesos existentes en las diferentes dependencias que conforman el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

A continuación se muestran diferentes estrategias que se relacionan con la mejora continua:

### **6.9.1. Estrategias para optimizar el servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu**

En el siguiente cuadro se detallan cada una de las estrategias, tácticas y actividades propuestas para alcanzar los objetivos mencionados.

**Tabla 41 Matriz de estrategias para optimizar el servicio**

<b>ESTRATEGIA 1</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Impulsar la transformación de la calidad de servicio brindada al usuario en cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Promover la participación de las autoridades competentes en un 15%, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de los departamentos que conforman el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• 15% de mejora en la satisfacción de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades del Ministerio de Salud</li> <li>• Autoridades del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu</li> <li>• Personal Técnico</li> </ul>
<b>TÁCTICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Definir las competencias y recursos en cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu para el cumplimiento eficiente de las actividades.	Evaluar los requerimientos necesarios de cada una de las dependencias existentes en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Anual	\$450,00
	Crear un plan estratégico en donde se reflejen las soluciones ante las falencias encontradas en las las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.		\$700,00
	Realizar la respectiva gestión ante las autoridades pertinentes para la aplicación del plan de gestión		\$30,00
		<b>Subtotal</b>	<b>\$1.180,00</b>
Incentivar a los profesionales que laboran en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu que su actuación sea como	Planificar un programa de capacitación enfocado en la atención al usuario, dirigido al personal que labora en cada dependencia del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Anual	\$250,00

agentes y guías de salud, respondiendo así a los requerimientos del paciente.	Realizar la respectiva gestión ante las autoridades pertinentes y facilitadores para la capacitación calificados		\$50,00
	Realizar y evaluar los resultados de la capacitación		\$900,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$1.200,00</b>
<b>TOTAL ESTRATEGIA 1</b>			<b>\$2.380,00</b>
<b>ESTRATEGIA 2</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Realizar una reingeniería de procesos en cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Incrementar el nivel de calidad de los servicios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu en un 15%, a través del uso de lineamientos referidos a la calidad total	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• 15% de satisfacción de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu</li> <li>• Personal Técnico</li> </ul>
<b>TÁCTICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Elaboración de un modelo de reingeniería en todas las dependencias que conforman el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Realizar el diagnóstico situacional de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Anual	\$100,00
	Establecer los problemas que tiene cada dependencia del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, a través del análisis del diagnóstico realizado anteriormente		\$00,00
	Elaboración y socialización del modelo de reingeniería para cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, en base a las necesidades encontradas.		\$1000,00
<b>TOTAL ESTRATEGIA 2</b>			<b>\$1.100,00</b>
<b>TOTAL ESTRATEGIAS</b>			<b>\$3.480,00</b>

Elaborado por: Erica Jaya

**6.9.2. Estrategias para mejorar la participación y el desarrollo profesional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.**

**Tabla 42 Matriz de estrategias para la participación y desarrollo profesional**

<b>ESTRATEGIA 1</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Potencializar la capacitación continua de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Incrementar en un 15% los programas de capacitación para el personal médico, administrativo y de servicios que laboran en las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch Lizarzaburu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Incremento del 15% de capacitaciones para el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu</li> <li>• Personal Técnico</li> </ul>
<b>TÁCTICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Gestionar convenios con diversas instituciones para fomentar la capacitación en el personal del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Tramitar los convenios con profesionales de diversas instituciones médicas sean públicas a privadas	Anual	\$100,00
	Planificar las capacitaciones de diversas temáticas existentes en la actualidad, que sirvan para las capacitaciones correspondientes a los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu		\$300,00
	Efectuar el proceso de capacitación y evaluación al personal médico.		\$950,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$1.350,00</b>
Promover la autocapacitación de los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Elaborar una propuesta basada en la creación de herramientas informáticas útiles que permitan a los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu realizar el proceso de	Anual	\$250,00

	autocapacitación		
	Gestionar la aprobación de la propuesta ante las autoridades pertinentes		\$50,00
	Socialización y capacitación de la herramienta informática creada para la autocapacitación del personal del		\$100,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$400,00</b>
Impulsar la rotación de los estudiantes que realizan las prácticas pre-profesionales en el Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu, para que compartan y adquieran nuevos conocimientos de los diferentes especialistas con los que cuenta la institución.	Elaborar un programa de rotación de estudiantes, con la finalidad que adquieran conocimientos en las diversas dependencias del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu	Anual	\$100,00
	Gestionar la aprobación de la propuesta ante las autoridades pertinentes		\$50,00
	Aplicación y evaluación del programa propuesto		\$300,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$450,00</b>
<b>TOTAL ESTRATEGIA</b>			<b>\$2.200,00</b>

Elaborado por: Erica Jaya

## 6.10. PRESUPUESTO GENERAL DEL MODELO DE GESTIÓN

A continuación se detalla de manera general cada una de las tácticas a emplear para cada estrategia, además consta el presupuesto por cada estrategia, a través del siguiente cuadro se establecerán el monto aproximado del presupuesto necesario para la implementación del modelo de gestión propuesto.

**Tabla 43 Presupuesto de estrategias**

ASPECTOS	ESTRATEGIA	PRESUPUESTO
<b>OPTIMIZAR EL SERVICIO EN LAS DEPENDENCIAS</b>	Impulsar la transformación de la calidad de servicio brindada al usuario en cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$2.380,00
	Realizar una reingeniería de procesos en cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$1.100,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$3.480,00</b>
<b>MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN EL SERVICIO EN LAS DEPENDENCIAS</b>	Realizar evaluaciones a los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, mediante la utilización de pruebas y exámenes	\$800,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$800,00</b>
<b>MEJORAR LA PARTICIPACIÓN Y EL DESARROLLO PROFESIONAL</b>	Potencializar la capacitación continua de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$2.200,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$2.200,00</b>
<b>MEJORAR LA EFICIENCIA,</b>	Fomentar en los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, los autocuidados con la finalidad de reducir el uso de medicación	\$2.060,00



ASPECTOS	ESTRATEGIA	PRESUPUESTO
<b>GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>	innecesaria	
	Generar planes de gestión que se relacionen con los planes de salud utilizados por el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$950,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$3.010,00</b>

Elaborado por: Erica Jaya

En el siguiente cuadro se muestra el resumen total de las estrategias y del presupuesto general:

**Tabla 44 Presupuesto General de las estrategias**

ASPECTOS	TOTAL
Optimizar el servicio en las dependencias	\$3.480,00
Mejorar la efectividad en el servicio en las dependencias	\$ 800,00
Mejorar la participación y el desarrollo profesional	\$2.200,00
Mejorar la eficiencia, gestión y organización	\$3.010,00
<b>TOTAL DEL PRESUPUESTO</b>	<b>\$9.490,00</b>

Elaborado por: Erica Jaya

## **6.11. DIFUSIÓN DE LAS ESTRATEGIAS**

Es necesario difundir las estrategias planteadas, de manera que los involucrados directos e indirectos, tengan conocimiento sobre las mismas; de manera que en caso de ser necesario se sientan libres para expresar sugerencias o modificaciones a las ya establecidas.

A través de la difusión de estrategias se pretende que el número de usuarios que utilizan alguna de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, se incremente en un 20% en los 12 meses, es decir en el lapso de un año.

Básicamente, se han establecido cuatro grandes grupos de estrategias que son:

- Estrategias para optimizar el servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu
- Estrategias para mejorar la efectividad en el servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.
- Estrategias para mejorar la participación y el desarrollo profesional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.
- Estrategias para mejorar la eficiencia, gestión y organización del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

Los medios a través de los cuales se difundirán las estrategias son:

- Medios impresos que se ubicarán en lugares visibles en la institución
- Medios impresos en carteleras
- Memorándums
- Utilización del modelo Below the Line (BTL), ya que al dirigirse la difusión a un segmento de mercado específico, se ha considerado a este tipo de publicidad como el adecuado
- Charlas
- Conferencias

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu.

**Instrucciones:** Lea la pregunta y conteste con una calificación del 1 a 5 considerado que: 5 Totalmente en acuerdo, 4 Bastante en acuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 Bastante en desacuerdo, 1 Totalmente en desacuerdo.

**Expectativa:** Se refiere a lo que usted esperaba del servicio.

Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					
2	¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu son visualmente adecuadas?					
3	¿Cuál es su percepción de la presentación física de los consultorios del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					
4	¿Cuál es su percepción de la presentación física de los espacios sociales (Salas de espera, pasillos) del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					
5	¿Cuál es su percepción de la presentación física del laboratorio del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					
6	¿Cuál es su percepción de la presentación física del servicio de emergencia del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					
7	¿Cuál es su percepción de la presentación física del servicio de fisioterapia del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					
8	¿Cuál es su percepción de la presentación física del servicio de farmacia del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					
9	¿Cuál es su percepción acerca de la señalética en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?					

Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>						
10	¿Considera usted que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con médicos calificados y experimentados?					
11	¿Considera usted que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con personal de enfermería calificado y experimentado?					
12	¿Considera usted que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con personal de laboratorio calificado y experimentado?					
13	¿Considera usted en general, que el personal que labora en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu demuestra interés para solucionar problemas con respecto a sus requerimientos?					
14	¿Sus necesidades como usuario son atendidas y resueltas en tiempos adecuados?					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
15	¿El personal médico del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu son suficientemente comunicativos?					
16	¿El personal de servicios de apoyo (laboratorio, farmacia, personal de enfermería, información, etc.) del centro de salud Espoch-Lizarzaburu son suficientemente comunicativos?					
17	¿El personal médico del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu es rápido y eficiente?					
18	¿El personal de servicios de apoyo (laboratorio, farmacia, personal de enfermería, información, etc.) del centro de salud Espoch-Lizarzaburu es rápido y eficiente?					
19	¿Considera usted en general que el personal que labora en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu demuestran predisposición para servir a los usuarios?					
20	¿El personal del centro de salud Espoch-Lizarzaburu cubre sus expectativas en cuanto al servicio que dan?					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>						
21	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza una adecuada y oportuna atención?					
22	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza profesionales con conocimientos y competencias para una adecuada atención?					
23	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu demuestra proyección de mejora a futuro?					
24	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza la provisión de medicinas gratuitas que usted requiere?					
25	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza exámenes de laboratorio que usted requiere?					

Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>EMPATÍA</b>						
26	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu atiende en horarios adecuados y accesibles para usted?					
27	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu demuestra gestión para mejorar cada vez la atención a los usuarios?					
28	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con algún medio para realizar quejas o sugerencias, y son tomadas en cuenta?					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN ESPECIFICA</b>						
29	¿Cuál es su percepción de los equipos y herramientas con que cuenta el centro de salud Espoch-Lizarzaburu?					
30	¿Cuál es su percepción de las técnicas médicas empleadas en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu?					
31	¿En general, está satisfecho/a con los servicios que recibe del centro de salud Espoch-Lizarzaburu?					
32	Por favor mencione el o los servicios del centro de salud Espoch-Lizarzaburu que usted considera que si llenan sus expectativas.	<hr/> <hr/> <hr/>				
33	Por favor mencione el o los servicios del centro de salud Espoch-Lizarzaburu que usted considera que no llenan sus expectativas.	<hr/> <hr/> <hr/>				

Por favor, manifieste alguna queja o sugerencia para el centro de Salud Espoch – Lizarzaburu: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Gracias por su colaboración**

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Admin. (9 de julio de 2009). *Concepto de objetivo*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Concepto de objetivo: <http://sobreconceptos.com/objetivo>

Agent, U. k. (2011). *Atlas de Etnología*. Madrid: Akal S.A.

Aleman, J. (2004). *El Ciclo Shewhart o el Ciclo de Deming*. Argentina : Universidad Nacional de Rosario .

Alvarez Jorge. (2007). *Apuntes Auditoria Administrativa*. Mexico: Fondo Editorial.

Alvarez, J. (2014). *Metodología de la Investigación*. Riobamba.

Alles, M. A. (2011). *Diccionario de Terminos Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica S.A.

Amador Juan. (s.f). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Elementos del control: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/default4.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/default4.asp)

Amat. (2008). *La direccion y el control estrategico*. Barcelona: Orbis.

Amaya Jairo. (s.f). *Gerencia: Planeacion & Estrategia*. Santo Tomas: Prospectiva.

Anomino. (2011). El control administrativo: Concepto, Definición, Principios y Aplicaciones. *Revista Panorama Industrial*, 13. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Principios del control: <http://noticias-industria.gaf.pe/2011/10/el-control-administrativo-concepto-definicion-principios-y-aplicaciones/>

Anonimo. (18 de noviembre de 2010). *Los objetivos de la empresa*. Recuperado el 28 de diciembre de 2012, de Características de los objetivos: <http://www.crecenegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/>

Anonimo. (2012). *Objetivos y metas*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Cómo alcanzar objetivos a través de la manifestación acelerada: <http://objetivosymetas.info/%C2%BFcomo-alcanzar-objetivos-a-traves-de-la-manifestacion-acelerada/>

Anonimo. (2012). *Tipos de objetivos*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Tipos de objetivos: <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/227-tipos-de-objetivos/>

Arias. (junio de 2009). *Auditoria registro y control del personal*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Control de Personal: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/audirrh.htm>

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. MonteCristi. Obtenido de [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec): [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec)

Baeza, N. (2011). *Calidad y calidez en la atención a las personas en situación de exclusión*. Madrid: Cáritas Españolas.

Barrera Maria. (2011). *El sistema de control de personal y su incidencia en el volumen de producción en la empresa Aluminios Hércules de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Repositorio Digital UTA: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/888/search>

Boland Lucrecia. (2007). *Funciones de la administración*. Argentina: Ediuns.

Borello Antonio. (2008). *El plan de negocios: un sistema de trabajo imprescindible*. Madrid: MAPCAL S.A.

Borré, M., & Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Scielo*.

Cabello, E. (2001). Calidad de la atención médica. ¿Paciente o cliente? *Revista Médica Herediana*.

Cabrera Petra. (2009). *Normas para la elaboración, presentación y evaluación de trabajos de pregrado, trabajos especiales, especialización, maestría y tesis doctorales*. San Carlos. Recuperado el 06 de enero de 2013, de <http://es.scribd.com/doc/54967912/37/Investigacion-Explicativa>

Cajíao, I. C. (15 de 05 de 2012). *Dirección del Desarrollo Administrativo*. Recuperado el 04 de 02 de 2012, de Alcaldía de Santiago de Cali: <http://www.cali.gov.co/administrativo/publicaciones.php?id=45734>

Carolina Salinas-Oviedo, J. L.-C.-a. (1994). *LA SATISFACCIÓN Laboral y Su Papel En La Evaluación De La Calidad De La Atención Médica*. Mexico: Instituto Nacional de Salud Pública.

Carrasco Jose. (2008). *Una didáctica para hoy*. Madrid: RIALP S.A .

Carrillo.etc. (10 de 02 de 2010). *Productos médicos prioritarios*. Recuperado el 08 de 02 de 2013, de Productos médicos prioritarios: [http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789243564043\\_spa\\_chapters\\_3-6.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789243564043_spa_chapters_3-6.pdf)

Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de las Calidad Total* . Universidad Nacional de Mar de Plata .

Causillas Tirso. (2008). *Analisis de Resultado Y Toma de Decisions en Empresas* . Honduras: Tegucigalpa.

Cecilia. (2012). *Importancia de los Objetivos*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Importancia de los Objetivos: <http://www.importancia.org/objetivos.php>

Código Orgánico de Salud. (2008). *Ley Organica General De Salud*.

Coopers, & Lybrant. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Diaz de Santos S.A.

Chiavenato. (2010). *Administracion de Recursos Humanos*. Recuperado el 27 de dicimbre de 2012, de Conceptos de Administracion de Recursos Humanos: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/4/Capitulo2.pdf>

Chiavenato Idalberto. (2013). *EnfoqueEstructuralistade laAdministración*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Funciones de losobjetivosorganizacionales: <http://es.scribd.com/doc/59611462/15/Funciones-de-los-objetivos-organizacionales>

De La Hoz, A. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. . *CES Salud Pública* , 107-116.



Dra. Gloria Arbelaez, e. (2012). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS*. Quito.

Ecuared. (06 de enero de 2013). *Investigación correlacional*. Recuperado el 06 de enero de 2013, de [http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n\\_Correlacional](http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_Correlacional) Proposito:

Enriquez. (2010). *Sindrome del intestino irritable y otros* . México: Ed. Médica Panamericana.

Escalante, V. S. (2012). *Observatorio de la Economía Latinoamericana N° 175*. Recuperado el 05 de 02 de 2013, de Capacitación y adiestramiento del personal: El camino al éxito de la empresa: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/capacitacion-adiestramiento-personal.html>

Escribano, M. P.-M. (2009). *Administración y Gestión*.

Estupiñan. (2008). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales* . Bogota: ecoe ediciones Ltda.

Fayol Henry. (s.f). *Control*. Recuperado el 06 de enero de 2013, de Concepto de control: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/control/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/control/)

Felipa, M. P. (s.f.). Recuperado el 04 de 02 de 2012, de El Talento Humano En el Proceso De Globalizaciónde Mercados: <http://economia.unmsm.edu.pe/docentes/PBarrientosF/expo/EL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20GLOBALIZACION.pdf>

Figueroa Jenny. (19 de marzo de 2012). *Plan de Reclutamiento y Selección y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la empresa "Alert Security del Ecuador Cía. Ltda."*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Repositorio Digital UTA: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/888/search>

Figuroa, J. v. (2011). Plan de Reclutamiento y Selección del personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la empresa Alert security del Ecuador CIA:LTDA. 11,110.

García, M. J. (2012). Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “El bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Período 2011. Guayaquil , Ecuador: Universidad de Guayaquil .

Garteiz Jose. (14 de marzo de 2009). *Objetivos empresariales*. Recuperado el 28 de diciembre de 2012, de *Objetivos empresariales*: <http://www.mycoach.es/2009/03/14/objetivos-empresariales/>

Garza Ario. (2008). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales*. Mexico: Ajusco.

Gelabert, M. P. (2012). *Manual para la gestión de capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.

Gil, & Giner Fernando. (2007). *Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa: Conceptos e Instrumentos*. España: ESIC Editorial.

Gomez Marcelo. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: BRUJAS.

Gómez, M. J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. España: Aenor.

Grajales Tevni. (27 de marzo de 2010). *Tipos De Investigacion*. Recuperado el 06 de enero de 2013, de Documental , De campo o Mixta: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Gross Manuel. (16 de septiembre de 2010). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado el 06 de enero de 2013, de Investigación Descriptiva: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Grov, N. B. (2011). *Investigación en Enfermería*. España: Elsevier.

Guillén, Q. C. (08 de 2012). *Slideshare*. Recuperado el 07 de 02 de 2013, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/karlosgb/demanda-de-salud-y-de-asistencia-sanitaria>

Guillermo, M. N. (2012). *Métodos, Tdiseños y técnicas de investigación Psicológica*. Madrid: Printed in Spain.

Gustavo Malagon, R. G. (2008). *Administración Hospitalaria*. Colombia: Médica internacional LTDA.

Guzman, & Castrillon. (2008). *Costos para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y de servicio*. Colombia: Uninorte.

Higuita, D. (2009). Recuperado el 05 de 02 de 2013, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/2246/1/RICARDO.PDF>

Isolve Mariana. (2007). *Historia de la Ciencia y la Tecnologia 2*. Mexico: Limusa.

ISOTools. (2015 ). *ISOTools*. Obtenido de ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>

James A.F. (s.f). *Administracion*. Mexico: Nancy Proyect.

Labrada, D. M., Guzmán, M. d., & Fornaris, C. M. (2011). Evaluación de la planeación de los recursos humanos y su manifestación en los modelos precedentes y actuales. *Observatorio de Economía Latinoamericana* N° 160, 6.

Lasluisa Lasluisa, R. (2014). *Repositorio Universidad Técnica De Ambato*. Obtenido de [www.repositorio.uta.edu.ec/bistream/230001/8455.pdf](http://www.repositorio.uta.edu.ec/bistream/230001/8455.pdf):  
[www.repositorio.uta.edu.ec/bistream/230001/8455.pdf](http://www.repositorio.uta.edu.ec/bistream/230001/8455.pdf)

Lasluisa, R. (Noviembre de 2014). Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en área de emergencias del hospital general Latacunga en período octubre 2013-abril 2014. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .

Leonidas. (mayo de 2011). *Importancia Del Control Administrativo*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de IMPORTANCIA DEL CONTROL ADMINISTRATIVO:

[http://www.slideshare.net/Maria\\_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation](http://www.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation)

Levy Luis. (2008). *Planeacion Financiera en la Empresa Modera*. Mexico: Empresa Lider.

Ley de derechos y Amparo del paciente. (2006). *Congreso Nacional*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>

Luft, & Hunt. (2012). Obtenido de [www.repositoriouta.com](http://www.repositoriouta.com)

Lusthaus, Adrien, & Anderson. (2008). *Evaluacion Organizacional*. Canada: Bookstore.

Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Salud Uninorte. Barranquilla Colombia*, 154.

Malagón, G., Galán, R., & Pontón, G. (2006). *Garantia de Calidad en Salud*. Colombia: Editorial Medica Panamericana.

Malagon, Galan, & Ponton, &. (2008). *Administracion del talento humano*. Colombia: Editorial medica Internacional.

Mantilla. (2007). *Control Interno*. Colombia: ECOE ediciones.

Martinez Carmen. (2008). *Dirección por objetivos: aplicaciones en la pequeña empresa*. España: Diaz de Santos S.A.

Martinez Jaime. (2009). *DEFINICIÓN DE OBJETIVOS*. Recuperado el 01 de enero de 2013, de Tipos de Objetivos: [http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt\\_Planeacion\\_internet/TEMAIV.1.pdf](http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAIV.1.pdf)

Martinez, Guzman, Hernandez, Islas, & Peña. (2011). *DIRECCIÓN Y CONTROL*. Argentina: Pearson.

Martinez, M. P. (2012). *Guía práctica para la realización de trabajos fin de Grado y trabajos fin de Mastér*. España: Printed in Spain.

Masson Valeria. (13 de febrero de 2009). *Las Organizaciones*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Objetivos organizacionales. Visión y misión: <http://www.emagister.com/curso-las-organizaciones/objetivos-organizacionales-vision-mision>

Mateo, H. J. (2011). *Métodos e indicadores para la Evaluación de los servicios de salud*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Mateo, H. J., Sánchez, P., & Flores, H. M. (2011). *Métodos e indicadores para la Evaluación de los servicios de salud*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Mercado, N. B. (2010). *Odontología pediátrica*. Ed.Médica Panamericana.

MSP. (2012). *Registro Oficial N° 702*. Quito: MRL.

Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad del servicio . *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23-35.

Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos* . Santiago de Chile: Printed en chile.

Oliver, S. P. (2011). *Metodología de la investigación*. Madrid: Dykinson.

Organización Mundial De La Salud. (2013). *Organización Panamericana De La Salud*. Recuperado el 19 de agosto de 2015, de <http://www.who.int/es/>

Organización Mundial De La Salud. (s.f.). *Organización Panamericana De La Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/es/Pasmay> Tania. (mayo de 2012). *El Personal de Contacto y su influencia en el Servicio al Cliente de la Hostería Flor de Canela de la ciudad del Puyo*”. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Repositorio Digital UTA: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/888/search>

Perez Pedro. (26 de enero de 2007). *Los cinco componentes del Control Interno*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Elementos del control: [http://www.degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

Pezoa, M. (2011). *Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos*. Santiago de Chile: Superintendencia de Salud.

- Pezoa, M. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria*. Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo.
- Pilar, A. C. (2011). *Mejoramiento de la calidad de atención en el C.S. del GIR de la Policía Nacional de Quito*. Quito.
- Ramirez, M. A. (2012). La Administración de Talento Humano y el Desempeño laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores S.A. Ambato. Recuperado el 04 de 02 de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1901/530%20ING.pdf?sequence=1>
- Reyes. (2007). *Administración de personal: relaciones humanas*. Mexico: Limusa S.A.
- Reyes Agustin. (2008). *Administración de empresas II*. Mexico: Limusa.
- Reyes Ponce. (2008). *Administración por objetivos: nuevo sistema para la dirección*. Mexico: LIMUSA.
- Rios Danilo. (11 de febrero de 2008). *importancia de los objetivos de la planificacion estrategica*. Recuperado el 1 de diciembre de 2013, de importancia de los objetivos de la planificacion estrategica: <http://danilorios-seminariogerencia.blogspot.com/2008/02/importancia-de-los-objetivos-de-la.html>
- Rodriguez. (2008). Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Rodriguez. (2008). *Administración Moderna de Personal*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Romero Leticia. (2009). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Mexico: Villahermosa.
- Ruiz, F. J. (2012). *Temas de investigación comercial*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- Salao, K. P. (2009). DISEÑO Y FORMULACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS. *Tesis, 7*.

Salazar, M. (2014). Calidad de atención en el embarazo y su relación con la satisfacción de las usuarias del Subcentro de salud Pilahuin cantón Ambato provincia Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Sampieri. (2009). *¿SON FUNDAMENTALES LOS OBJETIVOS EN UNA INVESTIGACIÓN? ALGUNAS NOCIONES*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de importancia de los objetivos para la investigación: <http://es.scribd.com/doc/31450187/Importancia-de-los-objetivos-para-la-investigacion>

Sánchez, I., Bonne, T., Pérez, C., & Botín, M. (2002). Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Sanchez, & Pino. (2008). *Recursos Humanos*. Mexico: Editex.

Sandoval, P. F. (2011). Reclutamiento y Selección de Personal como medio para optimizar el Rendimiento Laboral en la empresa Creaciones Rose de la Ciudad de Quito. 12.

Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes, R. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Latino-Am-Enfermagem*.

Schneider, B., & White, S. (2004). *Quality Service: Research Perspectives*. California: Sage Publications Inc.

Schwartz Henriquez, A. (2010). *Repositorio Universidad Católica Andrés Bello*.

Suñol, Á. N. (s.f.). Recuperado el 08 de 02 de 2013, de [http://msp.gov.do/Documentos/Publicaciones/PUB\\_LaCalidadDeLaAtencionSunol\\_20120813.pdf](http://msp.gov.do/Documentos/Publicaciones/PUB_LaCalidadDeLaAtencionSunol_20120813.pdf)

Tarí, G. J. (2000). *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Espagrafic.

Thomson S, O. R. (2012). *International profiles of Health Care Systems*. Obtenido de [http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Publications/Fund%20Report/2012/Nov/1645\\_Squires\\_intl\\_profiles\\_hlt\\_care\\_systems\\_2012.pdf](http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Publications/Fund%20Report/2012/Nov/1645_Squires_intl_profiles_hlt_care_systems_2012.pdf)

TIASA. (2012). *Planeacion estrategica*. Recuperado el 28 de diciembre de 2012, de Planeacion estrategica: <http://www.tiasa.com.mx/v2/6.htm>

Tocchetti, & Monsalve. (enero de 2008). *El Control en el proceso Administrativo*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Tipos de control: <http://www.economicasunp.edu.ar/06-publicaciones/informacion/anuario04/tocchetti2004.pdf>

Tugores, & Carrasco Cristina. (2007). *Introducción a la macroeconomía*. Honduras: FUOC.

Universidad Autónoma de Guadalajara. (2011). *Planeación Estratégica*. Recuperado el 28 de diciembre de 2012, de Coceptos: [http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/BLOQUE\\_V.pdf](http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/BLOQUE_V.pdf)

Valda Fernando. (10 de marzo de 2010). *El control Administrativo*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Importancia Del Control Dentro Del Proceso Administrativo: <http://jcvalda.wordpress.com/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>

Valda Juan. (12 de febrero de 2011). *Objetivos Organizacionales*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Funciones de los objetivos organizacionales: <http://jcvalda.wordpress.com/2011/02/12/objetivos-organizacionales/>

Valencia, J. R. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Cengage Learning Editores S.A.

Vargas. (s.f.). *Slideshare*. Recuperado el 07 de 02 de 2013, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/salomonbarra/capitulo2o-kbaja-presentation>

Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en servicios hospitalarios*. Madrid: Díaz de Santos.

Varo, J. (2000). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Madrid: Diaz de Santos.



Vasquez, S. (2015). Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual. *Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 68.

Velasco..., Margarita. (2011). Curso de Especialización en Gestión de Políticas de Recursos Humanos en Salud. *Reflexiones pedagógicas*, 22.

Vergara, J., Quesada, V., & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 19 , 420- 428.

Vértice, E. (2010). *Atención al cliente*. España: Printed in Spain.

Zeithaml, A., Parasuraman, & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.