



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTA CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Enfermería.

TEMA:

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS
DEL CENTRO DE SALUD “SAN GABRIEL”, DE LA PROVINCIA
DEL CARCHI 2015.**

AUTORES:

Emily Patricia Cadena Mafla

Johnny Esteban Rosero Aguilar

DIRECTORA DE TESIS:

Lic. Mercedes Flores G. M^pH

IBARRA

2015-2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA

En calidad de directora de tesis, "**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN GABRIEL, DE LA PROVINCIA DEL CARCHI 2015**", de autoría de la Sra. CADENA MAFLA EMILY PATRICIA y del Sr. ROSERO AGUILAR JOHNNY ESTEBAN, certifico que ha sido revisada y se autoriza su publicación.



.....
Lcda. Mercedes Flores Grijalva. Mph
DIRECTORA DE TESIS



AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de ayudar a lo procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401735196
APELLIDOS Y NOMBRE:	Cadena Mafla Emily Patricia
DIRECCIÓN:	El Angel
EMAIL:	emilycadena95@hormail.com
TELÉFONO FIJO Y MÓVIL:	062212179 - 0994256923

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401888466
APELLIDOS Y NOMBRE:	Rosero Aguilar Johnny Esteban
DIRECCIÓN:	San Gabriel
EMAIL:	roserojohnny10@gmail.com
TELÉFONO FIJO Y MÓVIL:	0987339624

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD “SAN GABRIEL”, DE LA PROVINCIA DEL CARCHI 2015.
AUTORES:	CADENA MAFLA EMILY PATRICIA ROSERO AGUILAR JOHNNY ESTEBAN
FECHA:	2016/01/27
TÍTULO POR EL OPTA:	Licenciados en Enfermería
DIRECTOR DE TESIS:	MSc. Mercedes Flores

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

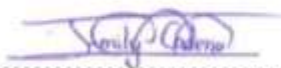
Yo, CADENA MAFLA EMILY PATRICIA con cédula Nro.0401735196, y yo ROSERO AGUILAR JOHNNY ESTEBAN con cédula Nro. 0401888466, calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 27 días del mes de Enero de 2016.

LOS AUTORES:



.....
CADENA MAFLA EMILY PATRICIA
CI. 0401735196



.....
ROSERO AGUILAR JOHNNY ESTEBAN
CI. 0401888466

ACEPTACIÓN

Facultado por resolución del Consejo Universitario

CESIÓN DE DERECHOS

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Yo, CADENA MAFLA EMILY PATRICIA, con cédula de identidad Nro. 040173519-6; Yo, ROSERO AGUILAR JOHNNY ESTEBAN, con cédula de identidad Nro. 0401888466 manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados a la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4.5 y 6 en calidad de autor de la obra o trabajo de grado nominado "**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN GABRIEL, DE LA PROVINCIA DEL CARCHI 2015**" desarrollado para optar por el título de: **Licenciada/o en Enfermería**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad y Facultad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia se suscribe este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....
CADENA MAFLA EMILY PATRICIA
CI. 0401735196

.....
ROSERO AGUILAR JOHNNY ESTEBAN
CI. 0401888466

CERTIFICACIÓN

Lic. Mercedes Flores Grijalva. M^{PH}. Directora de tesis de la Sra.[®] CADENA MAFLA EMILY PATRICIA y del Sr. ROSERO AGUILAR JOHNNY ESTEBAN certifico:

Que los mencionados estudiantes han cumplido con los reglamentos establecidos por la Universidad Técnica del Norte, Facultad Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería y una vez presentado y revisado el trabajo de investigación amerita asistir a la defensa y sustentación de la tesis, para obtener el correspondiente título de Licenciada/o en Enfermería

Ibarra, Febrero 2016



Lic. Mercedes Flores Grijalva. M^{PH}
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de tesis principalmente a Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos como es nuestra formación profesional, a nuestros padres por ser el pilar fundamental de nuestra formación y apoyarnos en todo momento, por sus consejos que nos dan la fortaleza para afrontar las dificultades y salir adelante por el ejemplo de su perseverancia y constancia que los caracteriza que nos han infundido siempre por el camino del bien y ser unas mejores personas cada día.

A nuestros hermanos que siempre nos apoyaron incondicionalmente día a día en nuestra lucha por ser su Ejemplo a seguir, nuestros familiares por brindarnos su apoyo y la fuerza para seguir adelante, a nuestros amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y a nuestros maestros por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestro estudio profesional y para la elaboración de esta tesis. Gracias por apoyarnos en los momentos más difíciles de nuestras vidas, gracias por confiar y creer en nosotros y así lograr el triunfo de una meta propuesta.

EMILY CADENA
JOHNNY ROSERO

AGRADECIMIENTO

En primer lugar damos infinitamente gracias a Dios por habernos dado fuerza y valor para culminar esta etapa de la vida.

A nuestros PADRES que siempre han estado a nuestro lado apoyándonos incondicionalmente, brindándonos palabras de aliento y consejos llenos de sabiduría, gracias a ellos hemos hecho realidad nuestro sueño, de esta manera esperamos recompensar el enorme sacrificio que han realizado, para hoy vernos convertidos en personas de bien y sabemos que están orgullosos de las personas en las cuales nos hemos convertido.

Ponemos en consideración nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, fuente del saber, por habernos brindado la oportunidad de formarnos como profesionales para así contribuir con la sociedad. Nuestra tutora de Tesis Lic. Mercedes Flores G. MpH quien con sus sabios conocimientos, apoyo, tiempo y dedicación contribuyó para culminar este trabajo de Tesis.

EMILY CADENA
JOHNNY ROSERO

INDICE

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
INDICE.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xiii
SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
TEMA:	xvii
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:	1
1.1. Descripción Del Problema	1
1.2. Formulación Del Problema	2
1.3. Justificación:.....	3
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II.....	7
2. 1. Marco contextual.....	7
2.2.- Marco Conceptual.....	9
2.2.1. Calidad en la atención.....	9
2.2.2 Satisfacción Del Paciente	14
2.3. Marco de referencia.....	16
2.4 Marco ético legal.....	17
2.4.1 Constitución Del Ecuador	17
2.4.2 Ley Orgánica De Salud.....	17

2.4.3	Plan Nacional Del Buen Vivir	17
2.4.4	Principios Éticos	18
2.5.	Operacionalización de variables.....	19
CAPÍTULO III.....		23
3.	METODOLOGÍA:.....	23
3.1	Tipo y Diseño de Investigación.....	23
3.3.	Población universal	24
3.3.1.	Población Diana:.....	24
3.3.2.	Muestra:	24
3.3.3	Técnicas e Instrumentos.....	25
CAPÍTULO IV.....		27
4.	RESULTADOS	27
4.1.	Análisis e interpretación de resultados obtenidos	27
CAPÍTULO V		51
5.1	Conclusiones	51
5.2	Recomendaciones.....	52
BIBLIOGRAFÍA		53
ANEXOS:		56
ANEXO 1.	ENCUESTA.....	56
ANEXO 2.	FOTOS RELATORIAS	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de usuarios atendidos en el Centro de Salud "San Gabriel" según su edad y género.....	25
Gráfico 2: Clasificación de usuarios atendidos en el Centro de Salud "San Gabriel" según el nivel de instrucción y género.....	26
Gráfico 3: Usuarios atendidos en el Centro de Salud "San Gabriel" según la etnia.....	27
Gráfico 4: ¿El Personal de Salud le atiende a la hora que tiene la cita médica?	28
Gráfico 5: ¿Cuándo el Personal de Enfermería va a realizar un procedimiento respeta su privacidad?.....	29
Gráfico 6: ¿El Personal de Salud en caso de emergencia le facilita un turno para la atención?30	
Gráfico 7: ¿En el área de post-consulta le explica claramente cómo debe tomar la medicación, indicaciones médicas y alimentación saludable?.....	31
Gráfico 8: ¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, el Personal de Salud las ha resuelto?.....	32
Gráfico 9: La medicación prescrita por el médico en farmacia la recibe:	33
Gráfico 10: ¿El Centro de Salud al momento de ingresar se encuentra limpio?	34
Gráfico 11: ¿Cuál es su percepción sobre la instalaciones de esta institución?.....	35
Gráfico 12: ¿El Personal de Enfermería se presentó ante usted por su nombre al momento de atenderle?.....	36
Gráfico 13: ¿El Personal de Salud le brinda confianza al momento de atenderle?	37
Gráfico 14: ¿Conoce el nombre del profesional médico que le atendió?	38
Gráfico 15:¿El Personal de Salud le llama por su nombre y apellido?.....	39
Gráfico 16: ¿La información que le da el médico sobre su enfermedad es clara?.....	40
Gráfico 17: Al momento de tomarle los signos vitales el personal de salud le informa sobre los procedimientos que le van a realizar?.....	41
Gráfico 18: ¿La calidad de atención brindada por el Personal de Salud es adecuada?	44
Gráfico 19: ¿El Centro de Salud permite el acceso a todos los usuarios de la comunidad?.....	45
Gráfico 20: ¿La información que recibe del personal de estadística sobre su cita médica es clara?.....	46
Gráfico 21: ¿Considera que el tiempo que dura la cita médica es el apropiada?.....	47

Gráfico 22: ¿Usted percibe satisfacción al momento de ser atendidos por el Personal de esta institución?.....	48
Gráfico 23: ¿Cómo usted calificaría la calidad de atención prestada por parte de esta institución?.....	49

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD “SAN GABRIEL”, DE LA PROVINCIA DEL CARCHI 2015.

Autores: Emily Patricia Cadena Mafla

Johnny Esteban Rosero Aguilar

Directora de Tesis: MpH. Mercedes Flores G.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud “San Gabriel”, de la ciudad San Gabriel, Provincia del Carchi, con la finalidad de determinar la percepción de los usuarios que acuden a esta institución. La calidad de atención en Salud es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes acuden a este Centro de Salud. Se utilizó un diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal con enfoque cuali-cuantitativo, para la recolección de información se utilizó una encuesta conformada por 22 ítems, con escalas validadas de Likert. Se trabajó con una muestra compuesta de 369 encuestas que se distribuyó en todos los servicios que conforma el Centro de Salud, las dimensiones de análisis son las Competencia Profesional, Eficiencia, Eficacia, Empatía, Comunicación, Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención. Entre los principales resultados se tiene relación a la Competencia, Eficiencia, Eficacia, Empatía, Comunicación, Satisfacción de Usuario, Calidad de Atención. En conclusión, con los resultados obtenidos proyecta un grado de satisfacción aceptable que reciben por parte de esta Institución, la mejora continua de la calidad no se basa únicamente en la infraestructura o productos que tiene el Centro de Salud sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, es decir, el trato adecuado y el tiempo de espera para así satisfacer en su totalidad las perspectivas del usuario.

Palabras claves: calidad de atención en salud, percepción de los usuarios, satisfacción de la calidad de atención en salud.

QUALITY OF CARE IN THE VIEW OF USERS OF HEALTH CENTER "SAN GABRIEL", THE PROVINCE OF CARCHI 2015.

Authors: Emily Patricia Cadena Mafla

Johnny Esteban Rosero Aguilar

Tuthor: MpH. Mercedes Flores G.

SUMMARY

This research was developed at “San Gabriel” Health Center, from San Gabriel, Carchi Province in order to determine the users perception who come to this Institution. The quality health care is a principal concern of who has responsibility for providing health services and a need who come to this Health Center. A descriptive design, non-experimental, cross-sectional was used with qualitative and quantitative approach, to the data collection the survey was comprised of 22 items with validated Likert scale. We worked with a sample composed of 369 surveys that were distributed in all the services that make up the Health Center, the dimensions of analysis are Professional Competence, efficiency, effectiveness, empathy, communication, user satisfaction and quality of care. The main results is related to the competence, efficiency, effectiveness, empathy, communication, user satisfaction and quality of care. In conclusion, the results projected an acceptable degree of satisfaction that receive from this institution, the continuous quality improvement is not based only on the infrastructure or products that have the Health Center, if only in the adapting them to the user needs, it means the right treatment and the waiting time to fully satisfy the users perspectives.

Keywords: health care quality, perception of users, satisfaction quality health care.

INTRODUCCIÓN

El interés del presente estudio se forma por la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a esta institución prestadora de los servicios de salud. La calidad en salud está en su apogeo ya que hoy se reconoce su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control de calidad en salud.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. (Salazar, 2011)

Desde la perspectiva de la equidad y la eficacia se deben realizar estudios de los procesos y resultados del quehacer en la atención integral de la salud, en forma sistemática y sistémica. Estas dimensiones están siendo cada vez más relevantes a nivel nacional según la formulación y evaluación de políticas, en nuestro país una de las prioridades de la atención en salud es la calidad que se brinda en cada una de la institución de salud, como un derecho ciudadano que es el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

En los escenarios de la prestación de servicios de salud el usuario es el personaje principal a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas y necesidades, él es quien determina el nivel de excelencia de una organización. Para el usuario la calidad depende principalmente de la interacción con el personal de salud, de caracteres tales como el tiempo de espera, el trato del personal con el usuario, la privacidad, la accesibilidad de la atención y que obtengan el servicio que ellos requieran según las necesidades.

La satisfacción de los usuarios no solo depende de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. La perspectiva del usuario es muy significativa porque es más probable que los usuarios satisfechos cumplan con el tratamiento y sigan utilizando las

unidades prestadoras de servicios de salud, es por este motivo que, con respecto a todas las demás dimensiones de calidad, la satisfacción del usuario afecta la salud y el bienestar de la sociedad.

El presente trabajo está dividido en:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema donde se sustenta la complejidad de la calidad de atención en base a la revisión bibliográfica y se establece los objetivos del mismo.

CAPÍTULO II: Se describe el Marco Contextual donde se determina el lugar de estudio, Marco Conceptual que respalda la investigación realizada, con fuentes como; artículos científicos disponibles en el Repositorio de la Universidad Técnica del Norte.

CAPÍTULO III: Se detalla la metodología, definiendo el tipo, diseño de investigación, población y muestra.

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios del Centro de Salud “San Gabriel”.

CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada, respaldados de anexos y bibliografía.

TEMA:

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE SALUD SAN GABRIEL, DE LA PROVINCIA DEL CARCHI 2015.**

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.1. Descripción Del Problema

La OMS desde los años ochenta, viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, con la finalidad de garantizar calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe. (Organización Mundial de la Salud , 2011)

El enfoque actual que tienen los sistemas de prestación de salud en el mundo, han planteado una Reforma de Modernización del sector Salud que surge como una exigencia, lo cual busca mayor productividad y calidad de atención en todas las unidades prestadoras de salud del mundo. (Acuña & Fuentes, 2003)

En nuestro país los últimos años se han implementado nueva estrategia como la Acreditación de los Establecimientos de Salud, siendo una forma de evaluación del funcionamiento de los establecimientos de salud, para lograr que los usuarios reciban una atención de calidad oportuna y completa, segura y garantizando un trato amable y respetuoso, mejorando continuamente los establecimientos de salud. (Cardona A & Agudelo G, 2005)

El usuario es el personaje principal en los escenarios de prestación de salud, por lo cual el Personal de Salud debe ser calificado para cumplir con las exigencias para poder atender con calidad y calidez, eficiencia y eficacia, y así satisfacer las expectativas que tiene el usuario al momento de estar en una casa de salud, así solo el usuario evaluará el nivel de excelencia que presta un Centro de Salud a los usuarios, los mismos que pueden ser expectativas externas como internas.

La escala de valores en este marco de calidad se resume en tres variables: Mayor calidad, mayor rapidez y más económico, el cual se asocia con la cadena de producción para competir con otras prioridades empresariales como costos y productividad.

Según el estudio realizado por Andrea Cañarejo – Paola Pabón de la Universidad Técnica del Norte sobre la CALIDAD DE ATENCIÓN CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO, esta investigación nos indica que existe insatisfacción por parte de los usuarios ya que la demanda a este establecimiento es muy alta, también existe falta del personal capacitado, lo cual no se presta la atención indicada a los problemas y necesidades de salud de los usuarios que asisten al Sub-centro de Salud San Pablo. (Cañarejo & Pabón, 2013).

1.2. Formulación Del Problema

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud San Gabriel de la Provincia del Carchi?

1.3. Justificación:

El Sistema Nacional de Salud, ha involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud. La calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios. La calidad de atención de salud es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instituir cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad. (Mira J, 2006)

Es importante conocer que la atención que se brinda en los servicios de salud debe ofrecer una atención que sea afectiva y se preocupe no solo por su problema de salud, sino por sus problemas personales y sociales así mejorando la satisfacción del usuario reflejando la calidad, siendo esto de vital importancia que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto para la institución de salud donde se brinda los cuidados, como al personal de salud que brinda dichos cuidados, cumpliendo con la expectativas del usuario. La calidad de atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener para la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. (Monteagudo, Navarro, Alonso, Casa, Rodríguez, & al., 2003)

Fue sumamente importante la realización del presente trabajo ya genera una necesidad de conocer de cómo es la atención recibida de los usuarios por parte de los profesionales que laboran en el Centro de San Gabriel, además de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que el usuario es el personaje principal en prestación de servicios, a quienes se debe atender con calidad y eficiencia para satisfacer sus expectativas, es quien determina el nivel de excelencia del talento humano.

La relación entre personal de salud y paciente es un aspecto fundamental en la recuperación del paciente ya que, si se logra una adecuada comunicación basándose en la confianza, se puede generar en el usuario un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que influyan positivamente en la evolución de la enfermedad.

Con el desarrollo de la investigación se contribuyó significativamente en la identificación del sentir de los usuarios del Centro de Salud, en base a los resultados, esta casa de salud podrá implementar políticas que les permita ser acreditada como unidad prestadora de servicios de salud.

Los beneficiarios de la investigación realizada fueron los usuarios que asistieron frecuentemente a la atención del Centro de Salud “San Gabriel”. La evaluación de la satisfacción de los usuarios fue un valioso instrumento que permitió identificar falencias en la prestación de servicios, tomar acciones correctivas que posteriormente hará que reciban mejor calidad de servicios.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Evaluar la calidad de atención de salud según la percepción de los usuarios del Centro de Salud San Gabriel.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar a los usuarios del Centro de Salud San Gabriel.
- Determinar la calidad de atención de acuerdo con la percepción del usuario.
- Identificar la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Gabriel.
- Motivar la atención de calidad a través de la colocación de frases amigables en los servicios del Centro de Salud.

CAPÍTULO II

2. 1. Marco contextual

El Centro de Salud “San Gabriel”, está ubicado entre las calles 13 de Abril y Montúfar, Parroquia San José, ciudad San Gabriel, Cantón Montúfar, Provincia del Carchi.



Fuente: Municipio del Cantón Montúfar

Esta casa de Salud tiene responsabilidad sobre toda la población que pertenece al área rural de influencia de la Unidad Operativa la misma, atiende a 12 comunidades y dentro del área urbana se atienden a 11 barrios. La población sobre la que tiene responsabilidad es de 28.576, de los cuales 13.889 son hombres y 14.687 mujeres. (Prefectura Carchi , 2013)

Los servicios con los que cuenta son:

- Consulta Externa
- Psicología
- Gineco - Obstetricia
- Odontología

Talento Humano:

- 2 Médicos Generales
- 1 Médico Familiar
- 1 Médico Internista
- 3 Obstetrices
- 1 Ginecólogo
- 2 Psicólogos
- 3 Odontólogos
- 6 Enfermeras
- 8 Auxiliares de Enfermería
- 2 Asistentes de Farmacia
- 4 Asistentes de estadística

Organización del Servicio:

Con la finalidad de brindar atención continua, el Centro de Salud tiene el siguiente horario y el personal de salud está distribuido de Lunes a Domingo de 08:00 am – 17:00 pm.

Distribución de consultorios:

- Servicio de preparación niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.
- Servicio de post-consulta
- Visitas domiciliarias
- Programa ampliado de inmunizaciones
- Programa de control de tuberculosis

2.2.- Marco Conceptual

2.2.1. Calidad en la atención

La evaluación de la calidad de los servicios de salud se ha convertido en una preocupación creciente en las últimas décadas. Se ha definido de muchas formas, siendo la propuesta de Donabedian una de las más aceptadas. Sin embargo, no hay una definición universal: el concepto de calidad para el médico, el paciente, el administrador, el político, el empleado, el empresario, no es el mismo y cada uno valora de forma diferente sus componentes.

La calidad de la atención ha sido definida de diversas maneras, en 1980, Donabedian, define una atención de alta calidad como “aquella que se espera maximizar una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes” (Jiménez Paneque, 2004)

Calidad

La calidad es la capacidad que tiene el ser humano para hacer bien las cosas, y poder satisfacer las necesidades del objeto a quien está prestando un servicio. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo y diversos factores como la cultura, necesidades y expectativas. (Delgado, Vázquez, & De Moraes, 2010)

Calidez

Es un valor fundamental del ser humano ya que una persona cálida es aquella que de manera sincera piensa en el otro, para tratar de cumplir con los objetivos o expectativas que tiene al momento de estar dentro de una institución o servicio. (Gonzalez & Quinteros, 2009)

2.2.1.1 Dimensiones de la calidad:

Al entrar a hacer un análisis de la calidad se debe contemplar las diferentes dimensiones:

- a) **Personal:** Se refiere el trato del equipo de salud con el usuario: respeto, privacidad, humanización.
- b) **Técnica:** Se refiere al proceso de atención que se brinda en el servicio con las mejores técnicas e instrumentos según las normas de atención establecidas; identificando y evitando riesgos innecesarios para proporcionar los mayores beneficios posibles al paciente.
- c) **Ambiental:** Se refiere específicamente a las condiciones de planta física y las comodidades en general que el servicio presta al usuario. (Torres & Flores, 2004)

Parasuraman (1993), menciona cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta en la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad de servicio que manifiesta el usuario: Tangible, Confiable, Sensible, Seguridad, Empatía. Cada uno de estos cinco componentes engloba aspectos del servicio, que los usuarios perciben y que les permiten evaluar la calidad de servicio en el momento en que la reciben, aún sin conocer aspectos técnicos del proceso. (Bravo, 2011)

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad asistencial

La Real Academia Española define calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”. Entendida así, calidad de la asistencia sanitaria es el conjunto de propiedades inherentes a un servicio asistencial, que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que los restantes servicios del mismo tipo.

De esta definición se derivan tres características importantes:

- a) Concepto de calidad como término relativo. En nuestro caso, como una característica en relación con alguno de los múltiples componentes de la asistencia sanitaria.
- b) Que el concepto de calidad lleva implícito el de comparación (igual, mejor o peor) y, por último.
- c) La necesidad de contar con un estándar, norma o modelo con el que compararse.

2.2.1.3 Calidad Técnica

Los determinantes claves de la calidad técnica son básicamente: la adecuación de los cuidados que se dan y la habilidad con la que esos cuidados se prestan. Algunos autores lo describen como “hacer bien lo que se debe hacer”. Depende de la habilidad, conocimiento, competencia, interés, tiempo y recursos disponibles. (Rodríguez & Grande, 2014)

2.2.1.4 Relaciones Interpersonales

La calidad de relación entre profesionales y pacientes depende también de varios elementos: comunicación, la capacidad de ganar su confianza y la habilidad para tratar al paciente con empatía, honestidad, tacto y sensibilidad, así como atender las preferencias y valores de cada paciente. (Mejía & López, 2010)

2.2.1.5 Atributos Básicos De La Calidad Asistencial

- a) **Eficiencia:** Es la correcta utilización de recursos disponibles para la obtención de resultados o lograr los objetivos planteados.
- b) **Efectividad:** La efectividad es una capacidad que las personas ponemos en práctica casi a diario, para realizar diferentes actividades en nuestra vida cotidiana.
- c) **Eficacia:** Es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas.
- d) **Fiabilidad:** Consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. Hay que tener cuidado porque normalmente la mayoría los pacientes insatisfechos no

realizan reclamaciones, pero no vuelven al consultorio y no lo recomiendan. Si atendiendo un paciente mal o no le prestó la debida atención en la primera consulta, esa es la impresión que él va a tener y luego es muy difícil de modificarla.

- e) **Rapidez:** Se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por períodos muy largos.
- f) **Cortesía:** Expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.
- g) **Seguridad:** Ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
- h) **Accesibilidad:** Facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite.
- i) **Comunicación:** Se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.

2.2.1.6 Ventajas De Una Buena Calidad De Atención:

- a) Mejorar la eficiencia de los servicios en forma inmediata.
- b) Optimizar la utilización de los recursos existentes (costo – beneficio).
- c) Incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios ofertados.
- d) Aumentar la utilización de los servicios.
- e) Satisfacer las necesidades sentidas de los usuarios internos y externos, asegurando que la organización proporcione al usuario lo que necesita y desea de la institución.
- f) Motivar al personal.

2.2.1.7 Desventajas De Ausencia De La Calidad

- a) Servicios de poca calidad causan insatisfacción de los usuarios.
- b) La insatisfacción de los usuarios ocasiona poca demanda de los servicios, que se expresa en bajo rendimiento institucional.
- c) El bajo rendimiento institucional significa baja cobertura y productividad de los programas.

- d) La baja cobertura y productividad de los programas inciden en el presupuesto de la institución. Si existe poca producción de servicios el presupuesto asignado también será reducido. En instituciones que tienen programas de recuperación de costos, la poca demanda ocasiona recuperación financiera insuficiente.
- e) La poca disponibilidad presupuestaria genera insuficientes suministros, problemas con el mantenimiento de los equipos y ausencia de un programa de estímulos a los trabajadores, causando desmotivación en el personal.
- f) Un personal desmotivado es poco cooperador, no se apropia de los objetivos de la institución, tiene problemas de actitud, no trabaja en equipo y todo se traduce en mala calidad de la atención.

La interrupción de este círculo se logra mejorando la capacidad gerencial y promoviendo un proceso de mejora continua de calidad en la institución. El hecho de que la población considere que la prestación de los servicios es de mala calidad y que no responde a sus necesidades, hace que cada vez menos personas recurran a los Centros de Salud o puestos de atención primaria. (Astolfo, 2005)

2.2.1.8 Evaluación de la Calidad

Es notorio la ausencia o escasas evaluaciones que se realizan en la medición de la calidad y calidez de la atención, es posible que sea por la falta de metodologías, hay un creciente interés por establecer sistemas de evaluación continua. La competitividad entre los servicios públicos y privados en lo relacionado a su infraestructura y equipamiento, exigen que los profesionales prestadores de servicios, se esfuercen con responsabilidad, capacitación permanente, trabajar con ética, para el mejoramiento de la atención, para lograr como objetivo final la satisfacción del usuario.

Realizar una evaluación en una unidad del primer nivel que realiza atención primaria en salud, representa la única forma en que se puede analizar el papel que se está desempeñando actualmente para el logro de sus objetivos con el propósito de mejorar los servicios existentes. A través de la evaluación permitirá conocer la fortaleza y debilidades de la institución y el equipo de salud, evidenciar además lo que es efectivo y positivo, como

también las eficiencias y falencias en la atención. Con los resultados obtenidos a través de una evaluación permite además la implementación de nuevas políticas y toma de decisiones por parte de las autoridades de salud. Como también funciona como una autoevaluación de los integrantes de la unidad para fortalecer los aspectos que presenten fallas y debilidades, aportando en el mejoramiento creciente de la calidad en la atención.

Son pocos los estudios donde se analizan evaluaciones de atención con calidad y calidez en las unidades de salud de primer nivel en los diferentes continentes y en nuestro país. Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.

2.2.2 Satisfacción Del Paciente

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas. Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos. (Pérez, Ortiz, Llantá, Peña, & Ochoa, 2008)

La satisfacción puede referirse como: (tiempo de espera, ambiente, etc.); 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. (Rosa, Lage, Pérez, & Ibarra, 2006)

Tradicionalmente se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, busque activamente ayuda médica y se ha considerado la comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con la

ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés del profesional sobre el caso o la petición de un número excesivo de pruebas complementarias.

2.2.2.1 Quejas Más Frecuentes Entre Los Pacientes

CATEGORÍA	OPINIÓN
Comunicación médico-paciente	Inadecuada información o ausencia de la misma Informaciones incongruentes por parte de varios profesionales No respetar la confidencialidad o intimidad del paciente
Relación médico-paciente	Falta de cortesía o trato rudo Percepción de maltrato por parte del paciente
Accesibilidad y disponibilidad	Demoras o dificultades para obtener cita No mantener la continuidad del cuidado

(Mira & Aranaz, 2008)

2.2.2.2 Evaluación De La Satisfacción Del Paciente

Se puede evaluar en líneas generales la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes, pero también de la opinión de los familiares, y de los propios proveedores. No es bueno conformarse solamente con el reporte que puedan brindar los pacientes, pues muchas veces ellos no tienen todos los elementos de información de lo que está sucediendo. Por eso es oportuno recurrir a los familiares y a los proveedores y contrastar ambas metodologías cada vez que sea posible.

2.3. Marco de referencia

La investigación realizada en Bolivia en Cochabamba sobre la Percepción de la Calidad de Atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria tuvo como objetivo la evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de Salud Villa Candelaria y determinar el grado de satisfacción del usuario, a través de las dimensiones de calidad (Accesibilidad, estructura, proceso, resultado) desde la perspectiva del usuario. Esclarecer las debilidades y fortalezas del servicio que otorga el personal de salud según las observaciones del usuario, entre los principales resultados determinaron que el tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar, 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera. El 58% se quejaron de falta de comodidades, maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%. La calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados; El 73% de los encuestados indicaron estar satisfechos por el trato recibido, percepción de calidad de atención en un 68%. Entre las fortalezas de esta Unidad Operativa que mayor puntuación recibieron por parte de los usuarios son accesibilidad (58%), el costo (53%) y calidad de atención de los Médicos (47%). Las dimensiones relacionadas con mala calidad fueron los prolongados tiempos de espera (64%), incomodidad (58%) maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%). (Morales & Carvajal, 2008)

La presente investigación de Calidad de atención es realizada por Cabascango Katia – Villegas Andrea de la Universidad Técnica del Norte en el Hospital San Vicente de Paúl en el servicio de Emergencia, con el tema CALIDAD DE ATENCIÓN DADA POR EL PROFESIONAL DE LA SALUD A LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA. En la discusión de los resultados hacen referencia que la satisfacción de la necesidad del usuario es el punto de discusión, su capacidad resolutive media hace que en muchas ocasiones sea cuestionada. La eficacia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya que un 41% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendido, sin embargo, de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un “mal servicio” esto demuestran las respuestas obtenidas. Como también la falta de personal hace que se brinde una atención de mala calidad y calidez humana. (Casbascango & A., 2009)

2.4 Marco ético legal.

El presente estudio se basa en la carta Magna del Ecuador que es mandataria para todas/os los ecuatorianos e Instituciones e indica que la prestación de servicios de Salud se regirá por principios de equidad, eficiencia y eficacia, dando resultados con calidad y ética.

2.4.1 Constitución Del Ecuador

De acuerdo a la Constitución del Ecuador el estado garantizará el derecho a la salud 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. 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. Certificando la calidad de atención en cada uno de los establecimientos de salud del País.

2.4.2 Ley Orgánica De Salud

Se basa a los derechos y deberes que están relacionados a la salud y protección de las personas garantizando un completo bienestar físico, mental y social. Toda persona tiene acceso a cualquier establecimiento de salud manteniendo una atención equitativa, donde se mantenga la dignidad, privacidad, cultura de cada ser humano.

2.4.3 Plan Nacional Del Buen Vivir

En el Objetivo 3, la Política 3.3. Del Plan Nacional del Buen Vivir tiene relación con la Calidad de Atención Integral dada a los usuarios que asisten a los establecimientos de salud, esto se basa en la mejora de la calidad de prestación de salud en todos los ciclos de vida de la persona, también se promueve procesos en los que está enfocado la formación continua del personal de salud con la finalidad de formar profesionales amigables, solidarios que respeten

los derechos y principios culturales de cada uno de los usuarios, de la misma manera aplica mecanismos de evaluación y control de la calidad de atención en todas los establecimientos prestadores de servicios de salud. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2009-2013)

2.4.4 Principios Éticos

Los principios éticos que debe existir en cada uno de los profesionales que desempeñan contacto con usuarios son: responsabilidad, justicia, eficiencia, confidencialidad, competencia y actualización profesional, colaboración, respeto y conducta interpersonal, aplicando todos estos principios éticos en los establecimientos prestadores de servicios de salud es cómo se puede dar una atención de calidad y calidez humana

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
SOCIODEMOGRÁFICO	Es el análisis, estudio y obtención de datos sobre un grupo social determinado, obteniendo un perfil que señale las características actuales de la población en el sector grupal elegido.	Genero	Conjunto de características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos, que los definen como hombre o mujer.	a) Femenino b) Masculino
		Edad.	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	a) 25 – 30 b) 31 – 35 c) 36 - 40 d) 41 – 45
		Etnia.	Conjunto de personas que pertenece a una misma raza y, generalmente, a una misma comunidad lingüística y cultural.	a) Indígena. b) Afroecuatoriano c) Mestizo d) Blanco.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD	DE EN	Se define a la calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento tomando en cuenta los requerimientos del paciente.	Confiable	Mantiene la privacidad de su diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca
			Seguridad	Realiza los procedimiento con seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No
			Empatía	<p>Saluda cordialmente.</p> <p>Brinda sugerencias y refuerza indicaciones.</p> <p>Explica claramente el tratamiento y cuidado.</p> <p>Aclara dudas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción es entendida como la conformidad expresada por el usuario, en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad.	Satisfacción del usuario.	Atención brindada por el personal de Salud.	<ul style="list-style-type: none"> - Muy buena - Buena - Regular - Mala
EXPECTATIVAS DEL USUARIO	Es la conformidad del usuario con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio, facilitados por el profesional de enfermería en la satisfacción de sus necesidades.	Expectativas que tiene el paciente al ingresar al centro de salud.	Cumplimiento de las expectativas del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	La percepción es el proceso cognitivo que interpreta de un modo directo la realidad. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la intervención de factores internos, luego generarán respuestas mentales o imágenes que corresponden a objetos sensibles.	Percepción de la calidad de salud que recibe el usuario.	<p>Limpieza y orden que tiene el establecimiento.</p> <p>La medicación como la recibe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca - Completa - Incompleta - Compra

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio es de tipo observacional **descriptivo** porque se detalló las características que va de lo general a lo particular sin alterar las variables. **Transversal**, se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo único su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación, **no experimental** porque se reduce a la observación de fenómenos sin intervenir o manipular su desarrollo con enfoque **cuali-cuantitativo**, porque nos permitió recolectar datos y analizarlos y conocemos cual es la percepción de los usuarios mediante la encuesta realizada del tema propuesto, **de campo** porque para la recopilación de la información fue necesario trasladarse al lugar de los hechos, es decir al Centro de Salud “San Gabriel”.

3.3. Población universal

3.3.1. Población Diana:

El universo que estudiamos en esta investigación, son los usuarios que acuden al Centro de Salud San Gabriel del Cantón Montufar, de la Provincia del Carchi, en el periodo 2015.

3.3.2. Muestra:

La muestra considerada a participar en la presente investigación fue la población adulta entre las edades de 25 a 45 años que asistieron a esta Institución pública, Centro de Salud “San Gabriel” de un promedio de 369 encuestas.

3.3.2.1 Cálculo de la muestra

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

Donde los significados y valores de los elementos que intervienen en la fórmula son:

n = Tamaño de la muestra

N =Tamaño de la Población / Universo

E = Coeficiente de error (5% =0,05)

POBLACIÓN (ENERO – JUNIO 2015)	MUESTRA
4823	369

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó una encuesta la misma que contiene 22 preguntas cerradas, previamente elaboradas con escalas validadas de Likert, incluidos a los usuarios de 25 a 45 años del Centro de Salud San Gabriel, con exclusión a pacientes que no contribuyeron con la participación a la aplicación del mismo.

- a) Encuestas
- b) Computadora
- c) Tableros
- d) Esferos
- e) Impresora
- f) Copiadora
- g) Carteleras

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados obtenidos

GRÁFICO # 1

Clasificación de usuarios atendidos en El Centro De Salud “San Gabriel” según su Edad y Género

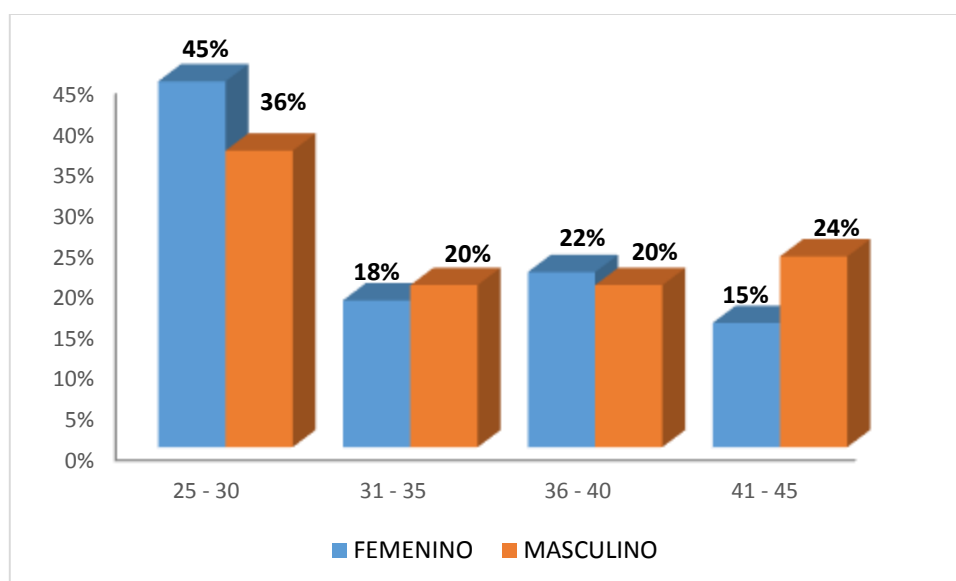


Gráfico 1: Clasificación de usuarios atendidos en El Centro de Salud "San Gabriel" según su edad y Género

El mayor número de usuarios que asisten a la atención del Centro de Salud “San Gabriel” tienen una edad de 25 a 30 años en un porcentaje de (45% - Femenino) y (36% - Masculino), un mínimo porcentaje de (15% - Femenino) que corresponde a los usuarios de 41 a 45 años y un porcentaje de (20% Masculino) de 30 a 40 años. Con mayor prevalencia de usuarios son de género femenino, ya que las mujeres hoy en día son las encargadas del hogar y del bienestar de los miembros de su familia. Según el estudio realizado por García Jorge de la Universidad de Guayaquil en el Subcentro de Salud “El Bosque” Machala en el sexo masculino son 9104 usuarios 50%, ligeramente predomina en relación al sexo femenino que corresponden 8924 usuarios 50%, destacando que el género depende del lugar que está ubicado el centro de salud. (Jorge, 2012)

GRÁFICO # 2

Clasificación de usuarios atendidos en el Centro de Salud “San Gabriel” según el nivel de Instrucción y Género

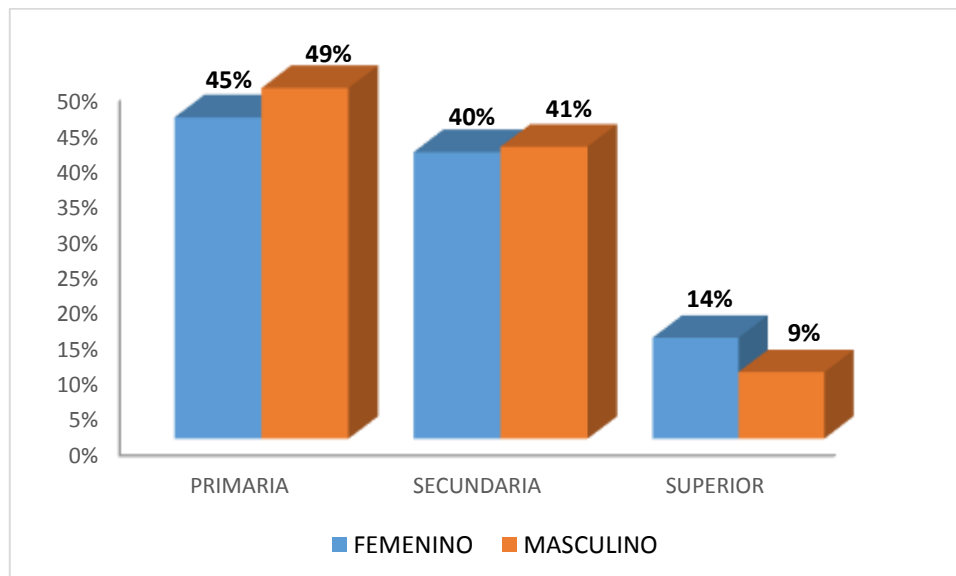


Gráfico 2: Clasificación de usuarios atendidos en el Centro de Salud "San Gabriel" según el nivel de Instrucción y Género

El mayor número de usuarios del Centro de Salud “San Gabriel” tienen un nivel de instrucción primaria con un porcentaje de (45% - Femenino) y (49% - Masculino) ya que a nivel nacional se ha logrado erradicar el analfabetismo en la población, especialmente la provincia del Carchi ha alcanzado el 6.2% de analfabetismo según los resultados del Censo 2010 – INEC, un mínimo número de usuarios tienen un nivel de instrucción superior con un porcentaje del (14% - Femenino) y (9% - Masculino). Según el estudio realizado por David Ledesma, Gabriela Márquez y Viviana Procel en la Universidad de Cuenca sobre Nivel de Satisfacción de los usuarios del Centro de salud del Valle en la ciudad de Cuenca, el 42.9% de la población presenta un nivel de instrucción primaria y un 39.9% nivel de instrucción secundaria lo cual nos indica que si se ha logrado erradicar el analfabetismo a nivel Nacional. (Ledesma, Merquez, & Procel, 2013)

GRÁFICO # 3

Usuarios atendidos en el Centro de Salud "San Gabriel" según la Etnia

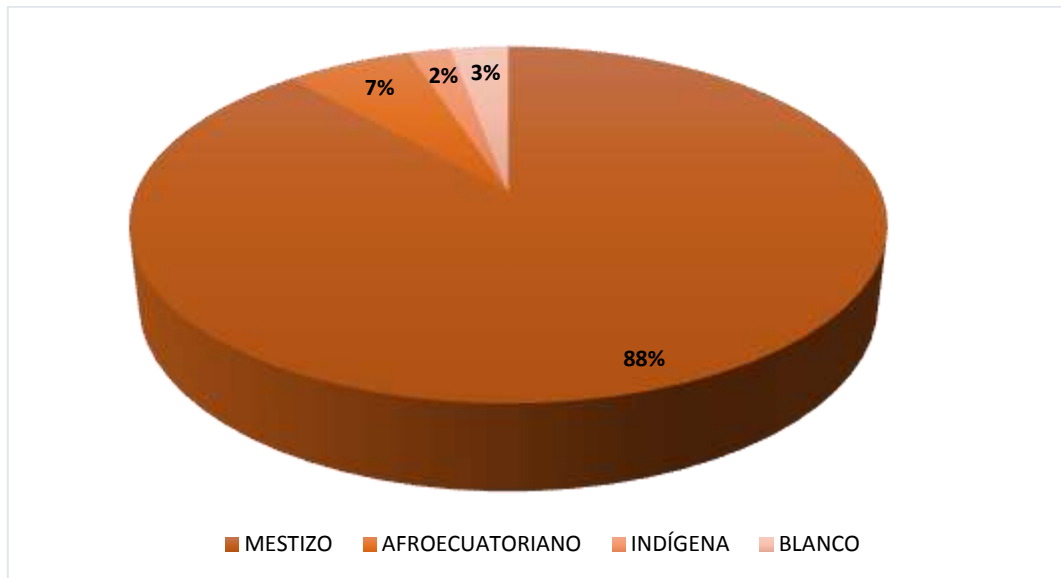


Gráfico 3: Usuarios atendidos en el Centro de Salud "San Gabriel" según la Etnia

Según el sector donde se encuentra ubicado el Centro de Salud "San Gabriel", en el gráfico se observa que el mayor número de usuarios atendidos son Mestizos con un porcentaje de 88% y un mínimo porcentaje del 2% que pertenece a usuarios de Etnia Indígena.

De acuerdo a los datos del INEC 2010, la mayoría de la población Ecuatoriana se autodefinió como Mestiza (71.9%), en la Provincia del Carchi sucede lo mismo, la mayoría son mestizos (86.9%) conforme a los datos obtenidos de este estudio. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2010)

GRÁFICO # 4

¿El Personal De Salud le atiende a la hora que tiene la Cita Médica?

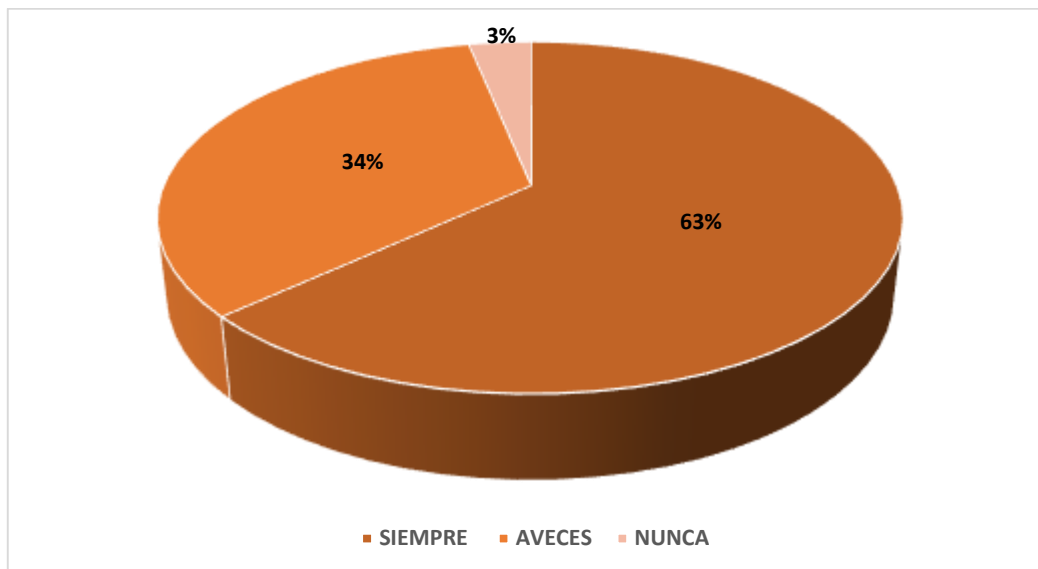


Gráfico 4: ¿El Personal de Salud le atiende a la hora que tiene la Cita Médica?

Los usuarios indican que en el Centro de Salud se los atiende siempre a la hora de la cita médica con un porcentaje de 63%; un mínimo porcentaje de 3% indican que nunca. El sistema de atención previa cita ha disminuido la hora de espera, ya que existe el agendamiento del call center (171) lo que se establece un horario para cada una de las atenciones médicas diarias.

El estudio realizado por Tirira Gloria y Valencia Fernanda, manifiesta que en su investigación realizada en el Centro de Salud San Gabriel – 2010, los usuarios indican en un 62% que esperan más de 30 minutos para ser atendidos ya que se les atendía según la hora que llega el paciente al establecimiento y la demanda de usuarios. (Tirira & Valencia, 2010)

GRÁFICO # 5

¿Cuándo el Personal de Enfermería va a realizar un procedimiento respeta su privacidad?

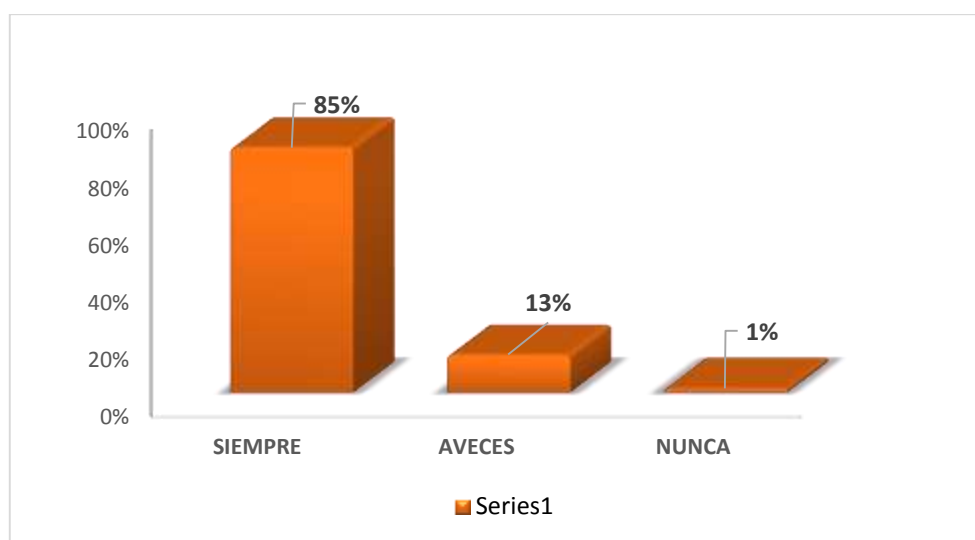


Gráfico 5: ¿Cuándo el Personal de Enfermería va a realizar un procedimiento respeta su privacidad?

El mayor porcentaje (85%) de los usuarios indican que SIEMPRE el personal de salud respeta su privacidad en cualquier procedimiento que realizan y un mínimo porcentaje (1%) responde al indicador NUNCA.

La privacidad es un derecho de los pacientes que refiere al ámbito restringido de información, que administra todo sujeto respecto de su vida personal, La intimidad del paciente se basa, esencialmente, en la confidencialidad acerca de ciertos aspectos de su vida que no desean que se hagan públicos que su pudor no se vea afectado, sin su autorización. (Frías & Saldivia, 2004)

GRÁFICO # 6

¿El Personal de Salud en caso de emergencia le facilita un turno para la atención?

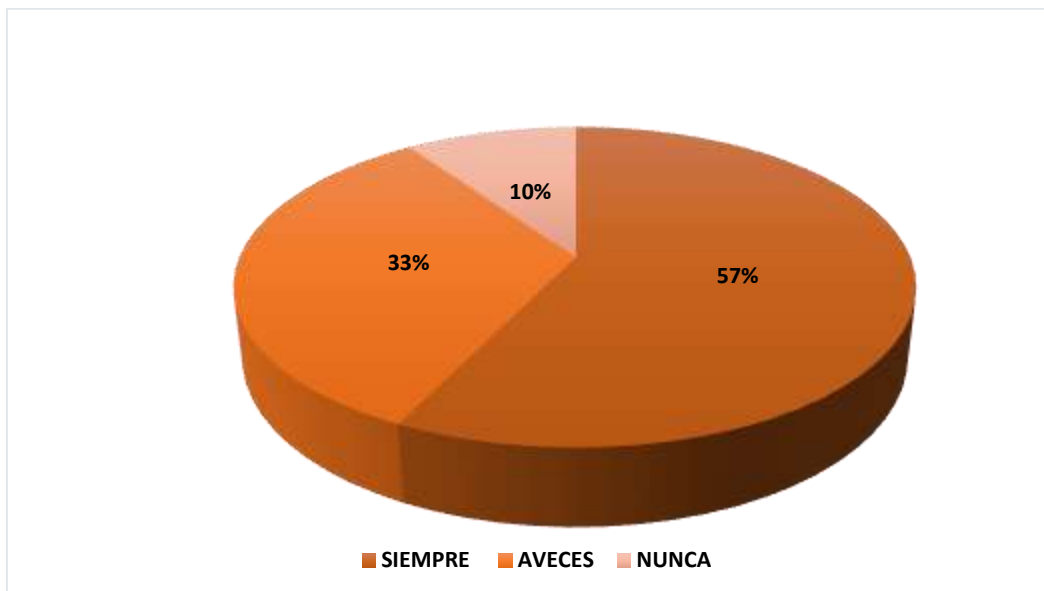


Gráfico 6: ¿El Personal de Salud en caso de emergencia le Facilita un turno para la atención?

Los usuarios, indican que el 57% SIEMPRE le facilita un turno para la atención, el (10%) considera que NUNCA reciben un turno para la atención en caso de emergencia. Ya que el Centro de Salud cuenta con el agentamiento del call center 171 que se agenda los turnos con anticipación, en un horario de 08:00 am a 17:00pm, además cuenta con el servicio de emergencia del Hospital Básico “San Gabriel” que es una unidad Anidada al Centro de Salud y se considera que no es necesario extender el turno.

La atención en las Unidades de Salud del Ministerio de Salud Pública (MSP) se coordinará por medio de citas que tendrán que reservarse con una llamada telefónica al centro de llamadas “call center”171 y su uso es gratuito, así eviten las extensas filas. Los turnos que se entregan mediante este nuevo sistema será solo para atención de primer nivel, es decir medicina general, además de consultas para odontología, psicología y salud del adolescente. (Ministerio de Salud Pública, 2013)

GRÁFICO # 7

¿En el área de post-consulta le explica claramente cómo debe tomar la medicación, indicaciones médicas y alimentación saludable?

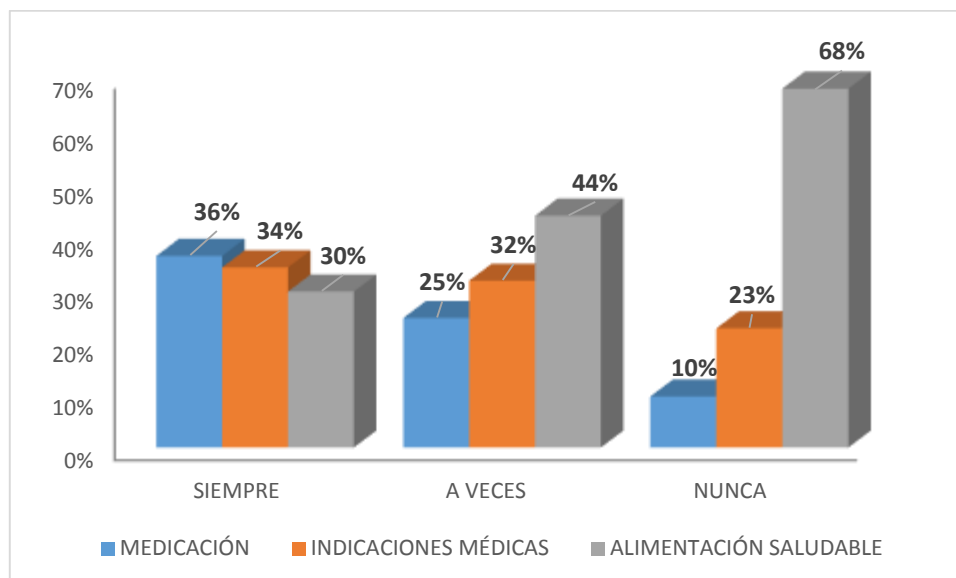


Gráfico 7: ¿En el área de post-consulta le explica claramente cómo debe tomar la medicación, indicaciones médicas y alimentación saludable?

Se observa en el gráfico que el 36% menciona que SIEMPRE se le ha informado sobre la forma de tomar la medicación en el hogar y un 10% afirma que NUNCA ha recibido información por parte del personal del servicio de Post-consulta. El 34% de usuarios responden al indicador SIEMPRE le reforzaron las indicaciones del médico después de la consulta y un 23% menciona que NUNCA han sido informados. El mayor porcentaje 68% de usuarios afirman que NUNCA se le ha informado sobre alimentación saludable y un 30% afirma que SIEMPRE han recibido información en el servicio de Post-consulta.

Ya que la información clínica que se proporciona al paciente o usuario de un servicio de salud puede contribuir al mejor desarrollo del proceso asistencial, mejorando la relación entre personal de salud y paciente y, por tanto, influir en la calidad del servicio. Existiendo el derecho a la información de todos los pacientes en la Ley Orgánica de Salud que ha de cumplir todo profesional sanitario. (García, 2009)

GRÁFICO # 8

¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, el Personal de Salud las ha resuelto?

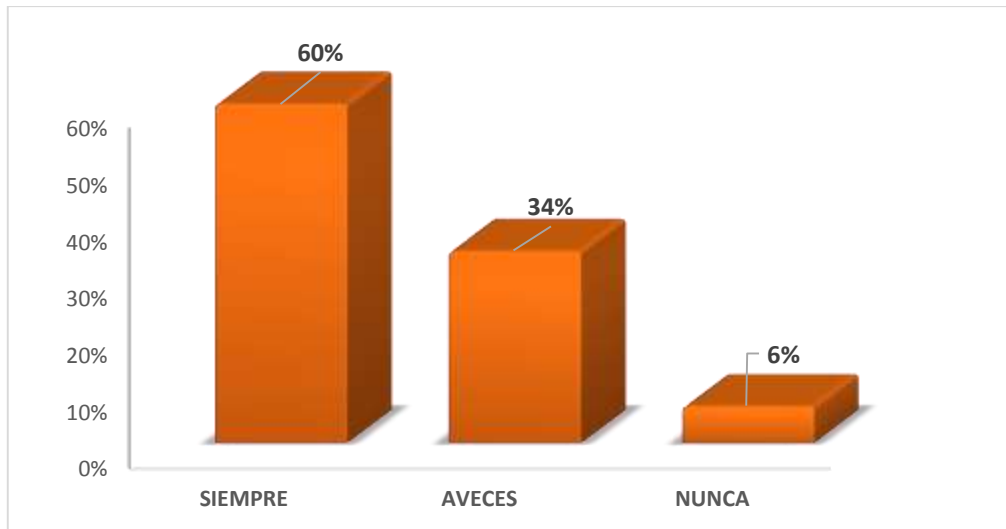


Gráfico 8: ¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, el Personal de Salud las ha resuelto?

Los usuarios consideran que el personal de salud resuelve sus dudas y dan solución a ellos En un 60%, mientras el 34% considera que muy pocas veces, y el 6% aseguran que no resuelven sus dudas.

En la Ley Orgánica de Salud reconoce el derecho de información de todos los pacientes a que, antes y las diversas etapas de atención reciban la información concernientes al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento existente. (Ministerio de Salud Pública, 2006)

GRÁFICO # 9

La medicación prescrita por el médico en farmacia la recibe:

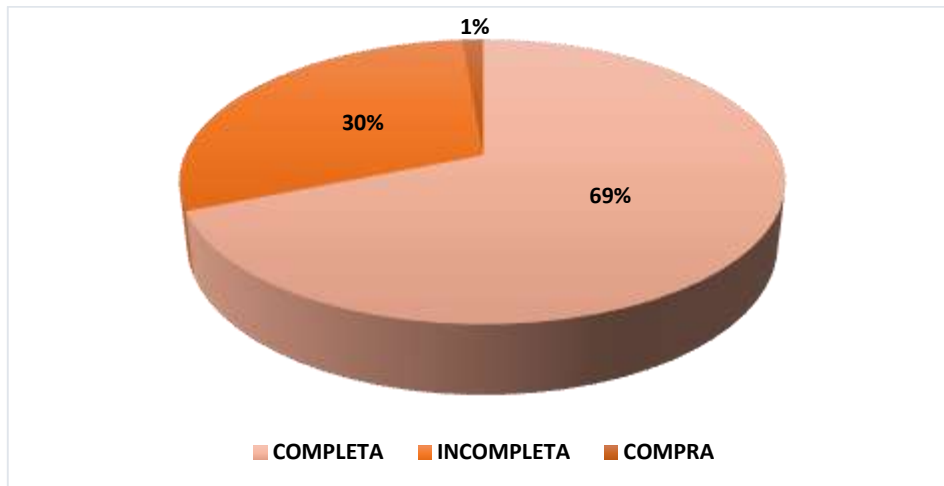


Gráfico 9: La medicación prescrita por el médico en Farmacia la recibe:

Con relación a la medicación que el medico prescribe al paciente, el 69% de los usuarios manifiestan que la mediación que reciben en farmacia es completa, un mínimo porcentaje (1%) asegura que la medicación prescrita compra fuera de la institución, El Ministerio de Salud Pública ha establecido la gratuidad de la salud y tratamiento en los Establecimientos de salud públicos como parte de la calidad de atención.

GRÁFICO # 10

¿El Centro de Salud al momento de ingresar se encuentra limpio?

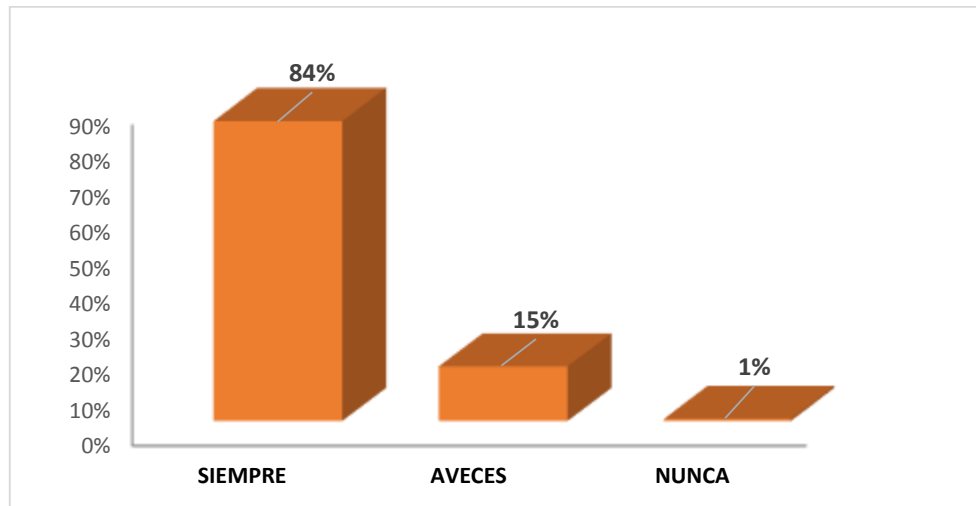


Gráfico 10: ¿El Centro de Salud al momento de ingresar se encuentra limpio?

El gráfico muestra que el 84 % de los usuarios manifiesta que el Centro de Salud “San Gabriel” se encuentra SIEMPRE limpio, y un mínimo porcentaje de usuarios (1%) aseguran que NUNCA, el mantener limpio el lugar de trabajo es dar atención con calidad y calidez al usuario, para mantener sus expectativas visuales de la institución donde recibe atención de salud.

Según el estudio realizado por Mélida Rosario de la Universidad Técnica particular de Loja sobre LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SUBCENTRO DE SALUD AMAGUAÑA, el 83.3% de los usuarios entrevistados, opinan que la limpieza del Subcentro de Salud es buena, sin embargo el 16.7% la califica como regular, es decir, los servicios de salud se encuentran limpios ya que estos es uno de los parámetros que evalúa la calidad de atención. (Mélida, 2011)

GRÁFICO # 11

¿Cuál es su percepción sobre las instalaciones de esta Institución?

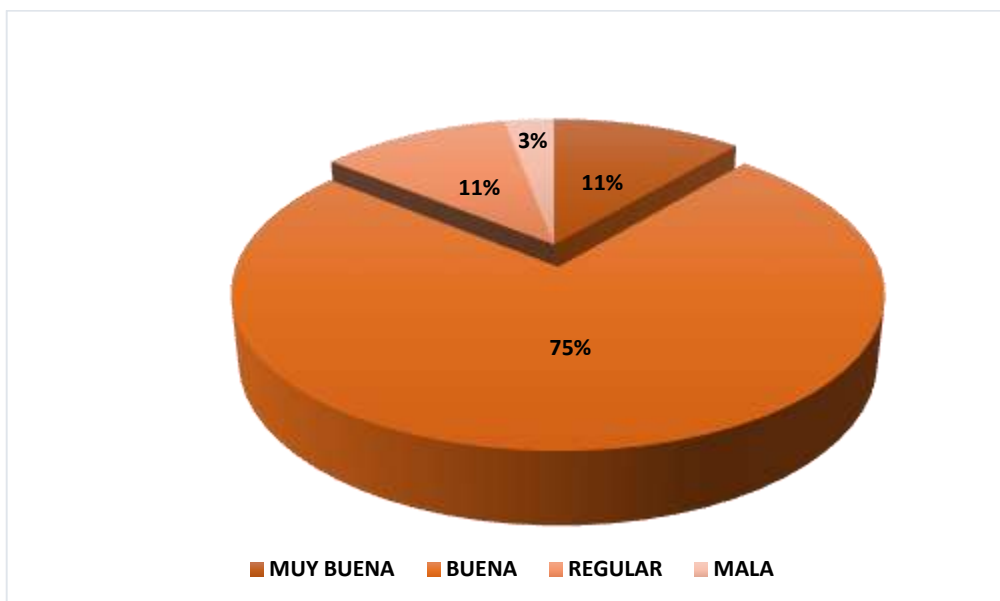


Gráfico 11: ¿Cuál es su percepción sobre las instalaciones de esta Institución?

De acuerdo a la percepción de los usuarios el 74 % indica que las instalaciones de la Institución son BUENAS, el 11% mencionan que son MUY BUENAS, el 11% manifiestan que se encuentran en REGULAR estado y el 3% en MAL estado.

El Centro de Salud es el establecimiento de Primer Nivel de Atención de Salud, orientado a brindar una atención integral, en sus competencias de: promoción, prevención y recuperación, en cuanto corresponde a infraestructura debe constar de consultorios médicos, sala de espera, servicios higiénicos, farmacia, estadística, para satisfacer las expectativas del usuario. (Ministerio de Salud, 1997)

GRÁFICO # 12

¿El Personal de Enfermería se presentó ante usted por su nombre al momento de atenderle?

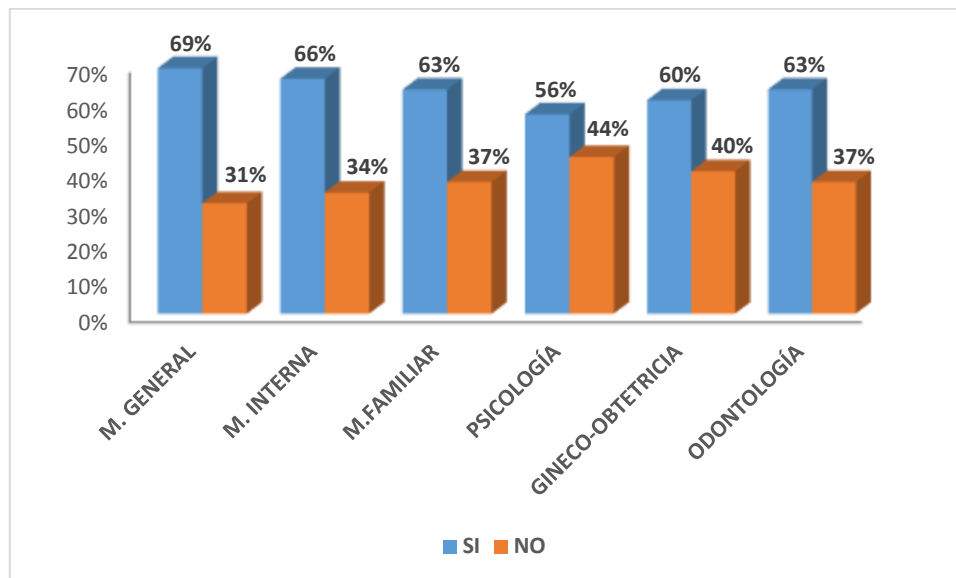


Gráfico 12: ¿El Personal de Enfermería se presentó ante usted por su nombre al momento de atenderle?

En relación a la identificación del personal de Enfermería al momento de atenderle, el 69% de los usuarios del servicio de Medicina General, indican que el Personal de Salud SI se presentó ante ellos al momento de atenderle, el 31% manifestó que NO.

En el servicio de Psicología, el 44% de los usuarios indican que NO se presentaron al momento de atenderle, siendo esta la base para brindar confianza y seguridad al paciente, mejora la relación entre profesional-paciente y permite interactuar con mayor facilidad al momento de atenderle. Según María Rodríguez Asistente de Psicología Médica, menciona que el personal de Enfermería ejecuta muchas acciones con los pacientes, su formación le permite enfrentar con empatía y responsabilidad profesional, lo cual ayude al mejoramiento del estado de salud del mismo. (Maria, 2008)

GRÁFICO # 13

¿El Personal de Salud le brinda confianza al momento de atenderle?

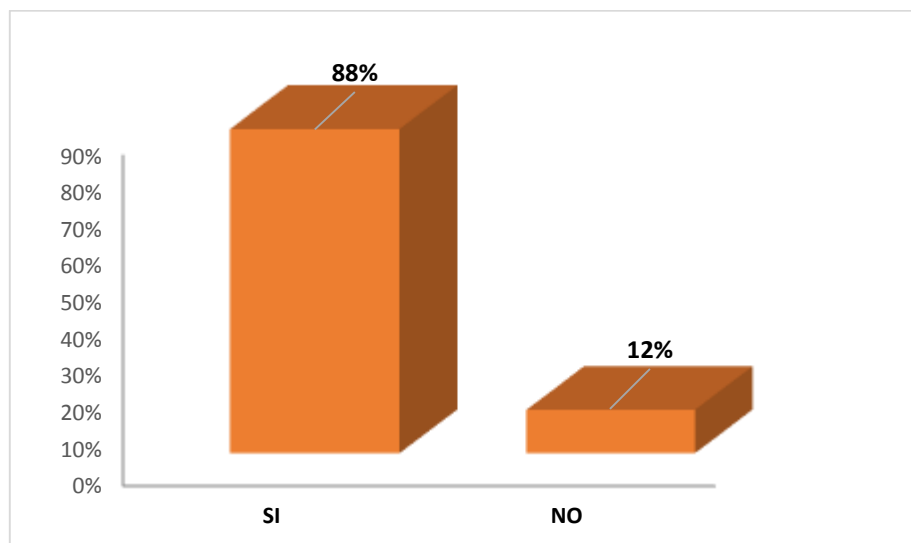


Gráfico 13: ¿El Personal de Salud le brinda confianza al momento de atenderle?

Con relación a la confianza que el personal de salud brinda al usuario, el 88% de los usuarios mencionan que SI perciben confianza al momento de ser atendidos y el 12% indica que NO. Ya que la confianza es el pilar fundamental para el usuario dentro del establecimiento de salud, además el paciente pone su vida en las manos del profesional para ser atendido con calidad y una mayor satisfacción. Sin embargo, según Kiengelher Mirna – Álvarez Blanca - Villafuerte Fernando -Valle Malaquias, manifiestan en el estudio que se realizó sobre la RELACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD CON LOS PACIENTES EN LA CIUDAD DE MÉXICO, los pacientes mencionan que no percibieron la suficiente confianza por parte del personal de salud, para que el paciente pueda solicitar información sobre el estado de su enfermedad, debido al uso excesivo de un lenguaje técnico durante la atención médica. Lo cual se puede observar que en el estudio que se realizó en el Centro de Salud “San Gabriel” si existe una buena comunicación y confianza entre el personal de salud y paciente. (Kiengelher, Alvarez, Villafuerte, Valle, & Cervantes, 2009)

GRÁFICO # 14

¿Conoce el nombre del Profesional Médico que le atendió?

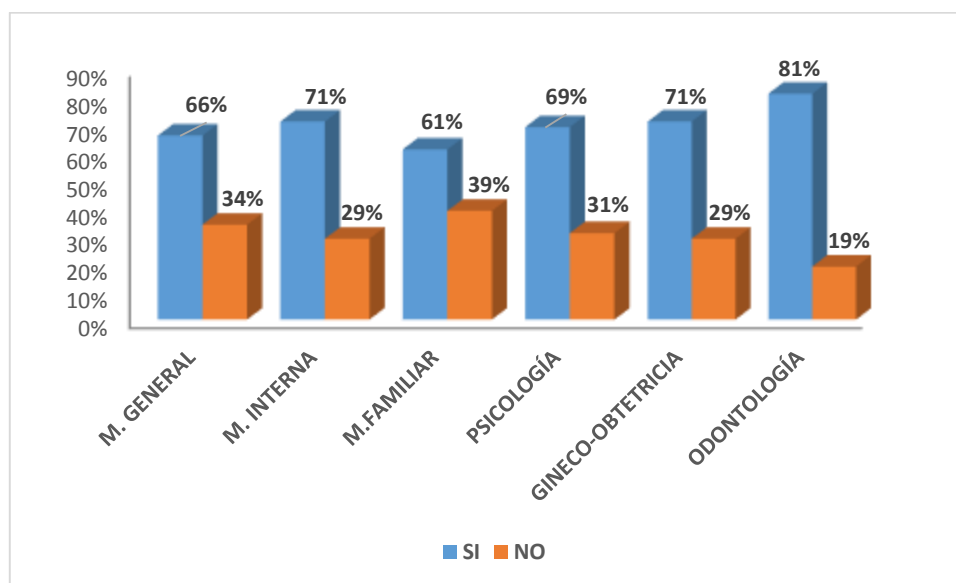


Gráfico 14: ¿Conoce el nombre del Profesional Médico que le atendió?

En relación al nombre del Profesional Médico que le atendió, el 81% de los usuarios del servicio de Odontología indican conocer al profesional Médico y el 19% indica que NO. Lo cual afecta la confiabilidad y seguridad del usuario durante la atención y no permite cumplir en su totalidad con las expectativas del paciente, ya que es un elemento que se lo considera fundamental para poder establecer una relación de empatía en la prestación del servicio, la identificación del personal de salud que brinda la atención, en el primer momento de contacto con los usuarios. Datos que coinciden con un estudio realizado por el Hospital Universitario del Valle sobre la CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS en Cali-Colombia en el año 2010, el 66% de los usuarios manifestaron Conocer el nombre de los Profesionales Médicos que les atendían, es decir, que en el Centro de Salud “San Gabriel” existe un nivel superior relacionado a la interrelación de primer contacto que es la presentación del Médico por su nombre al paciente. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

GRÁFICO # 15

¿El Personal de Salud le llama por su nombre y apellido?

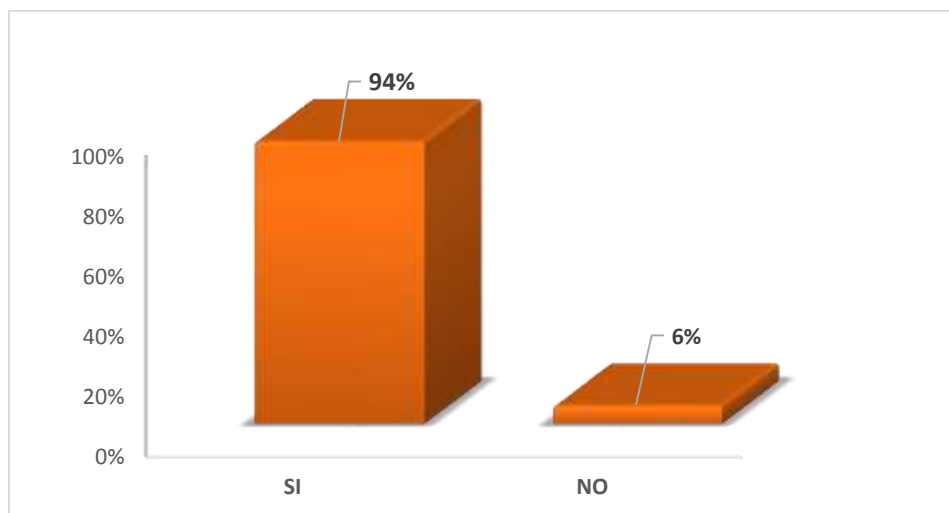


Gráfico 15: ¿El Personal de Salud le llama por su nombre y apellido?

Con relación a llamar al paciente por su nombre, el 94% afirma que el personal de salud si le llama por su nombre y apellido para la atención, mientras que el 6% mencionan que no. Los resultados reflejan que el personal de salud que trabaja en este establecimiento brinda una atención integral al tratar a las personas con respeto y cordialidad llamando por el nombre y apellido a los usuarios, frente a la atención que va a recibir, además es una de las acciones básicas en los establecimientos de salud para evitar que ocurran eventos adversos al no identificar al paciente. La identificación del usuario es uno de los estándares de calidad que permite la acreditación de los establecimientos de salud en Ecuador. (Ministerio de Salud Pública, 2015)

GRÁFICO # 16

¿La información que le da el Médico sobre su enfermedad es clara?

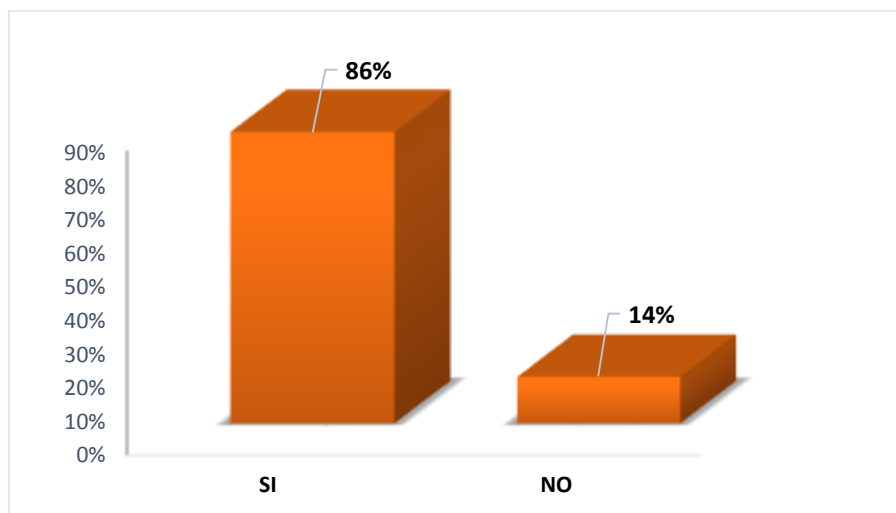


Gráfico 16: ¿La información que le da el Médico sobre su enfermedad es clara?

De acuerdo con la información que el Médico le brinda sobre su enfermedad al paciente, la mayoría de los usuarios (86%) mencionan que el médico es claro al momento de atenderle, un (14%) manifiesta que durante y aún después de la atención el usuario tiene dudas que no han sido claras sobre su enfermedad. Ya que una de las funciones que el profesional médico debe cumplir durante su labor es informar en palabras comprensibles al usuario sobre el estado de su enfermedad, además, el profesional de enfermería también está capacitado para complementar cualquier duda que el paciente tenga después de la consulta con el médico con palabras más sencillas y claras para que el usuario entienda, brindando consejos para prevención o control de la enfermedad. Mayra Changuan manifiesta en el estudio realizado en el Hospital Básico “San Gabriel” en el año 2012 sobre el MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, que el 80% de los usuarios han recibido información clara sobre su enfermedad, entonces, según el estudio realizado se observa que existe una mejoría en la calidad de información que se brinda hoy por parte del profesional Médico hacia el paciente. (Changuan, 2013)

GRÁFICO # 17

¿Al momento de tomarle los signos vitales el Personal de Salud le informan sobre los procedimientos que le va a realizar?

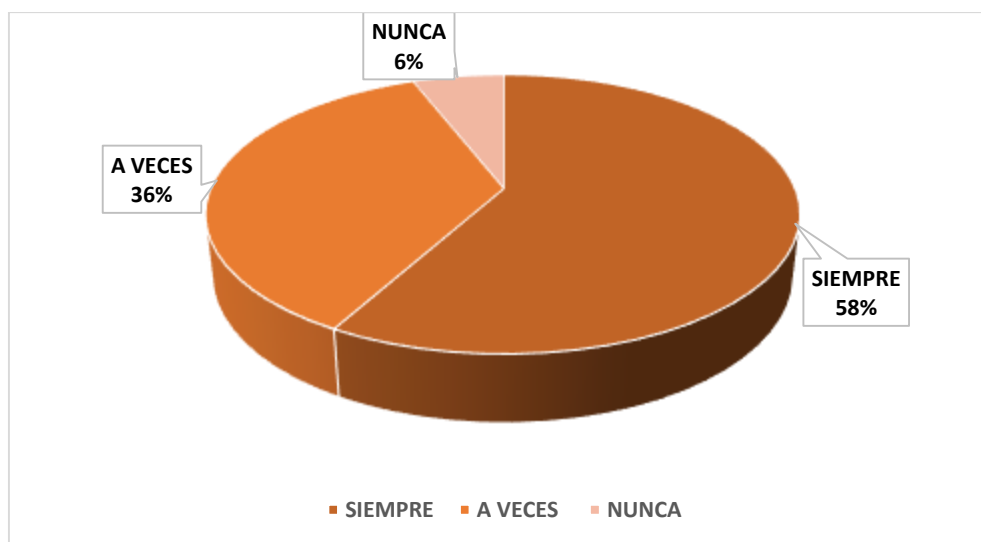


Gráfico 17: Al momento de tomarle los signos vitales el Personal de Salud le informa sobre los procedimientos que le van a realizar?

Sobre la información que el personal de salud debe proporcionar al paciente al realizar un procedimiento, el 58% mencionan que SIEMPRE son informados, el 36% mencionan que A VECES, mientras que el 6% afirma que NUNCA son informados. Ya que una previa información al usuario sobre el procedimiento a realizar le permite al paciente mantener la tranquilidad y seguridad durante el procedimiento. En Ecuador La Ley Orgánica de Salud en el artículo 6 menciona que todo paciente tiene DERECHO A LA INFORMACION, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba información a través de sus miembros responsables, la información concerniente sobre cualquier procedimiento a realizar durante la atención médica. (Ministerio de Salud Pública, 2006)

GRÁFICO # 18

¿La calidad de atención brindada por el Personal de Salud es adecuada?

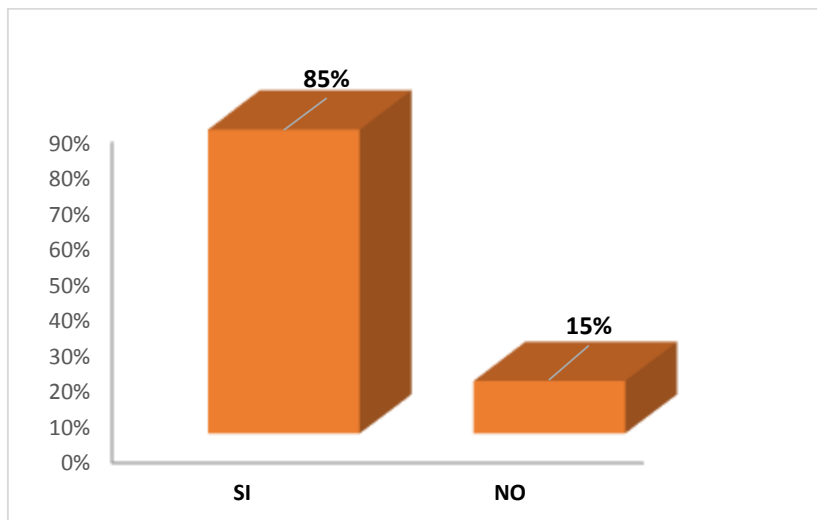


Gráfico18: ¿La calidad de atención brindada por el Personal de Salud es adecuada?

Con relación a la calidad de atención que el personal de salud brinda, el 85% de los usuarios responden que SI es adecuada la atención que reciben, mientras que el 15% menciona que NO. Esta va relacionado con los valores que se debe emplear durante la atención a los usuarios dentro de los establecimientos de salud, ya que esto se ha convertido en un factor decisivo para el éxito de la satisfacción de los usuarios. (Pezoa, 2013)

La Ley Orgánica de Salud en Capitulo II, Artículo 2 menciona que todo paciente que acude a una institución de salud tiene DERECHO A UNA ATENCION DIGNA, a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y ser tratado con respeto, esmero y cortesía. (Ministerio de Salud Pública, 2006)

GRÁFICO # 19

¿El Centro de Salud permite el acceso a todos los usuarios de la comunidad?

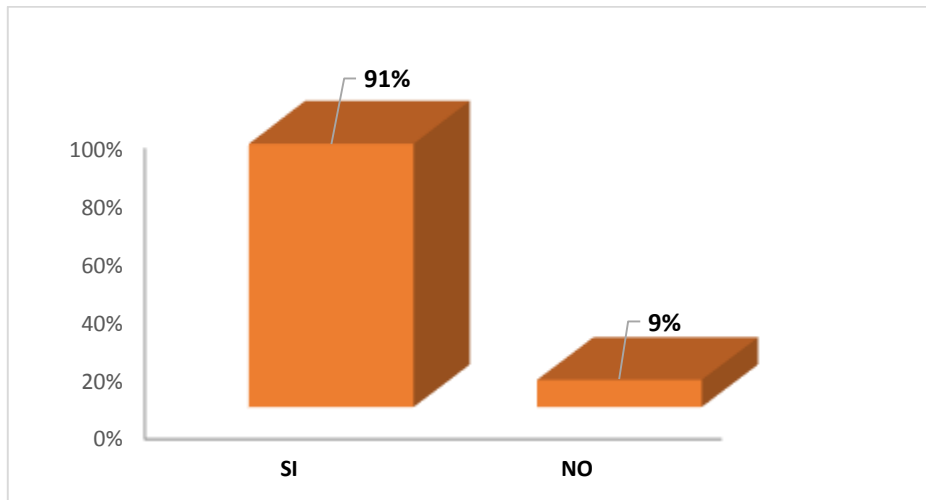


Gráfico 19: ¿El Centro de Salud permite el acceso a todos los usuarios de la comunidad?

En relación al acceso al establecimiento de salud, el 91% de los usuarios responden al indicador que SI permiten el acceso a todas las personas de la comunidad y el 9% responde al indicador que NO, de acuerdo con los derechos humanos, todos debemos ser atendidos en cualquier establecimiento de salud, lo que es un derecho fundamental para mantener una vida saludable. La mejora en el acceso de la atención sanitaria es una de las principales demandas de los pacientes y de la población en general. El acceso se traduce en el uso adecuado y el tiempo de servicios sanitarios para alcanzar los mejores resultados de salud. (Ledesma, Merquez, & Procel, 2013).

GRÁFICO # 20

¿La información que recibe del personal de estadística sobre su cita médica es clara?

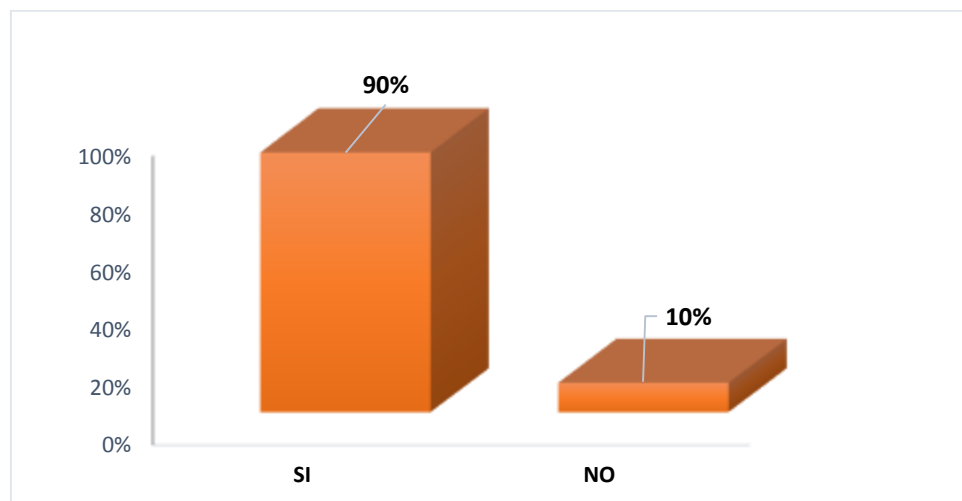


Gráfico 180: ¿La información que recibe del personal de estadística sobre su cita médica es clara?

De acuerdo con la información que el personal de estadística proporciona al usuario sobre su cita, el 90% de los usuarios manifiestan que SI es clara la información, mientras el 10% responde al indicador que NO. La interrelación que existe entre el personal de estadística del Centro de Salud “San Gabriel” y del agendamiento del call center (171) se considera aceptable. Ya que el Ministerio de Salud Pública ha optado por establecer este sistema gratuito de comunicación para obtener un turno con mayor facilidad y accesibilidad a los Establecimientos de Salud Pública, garantizando orden y satisfacción al usuario en el atención médica. (Ministerio de Salud Publica, 2013)

GRÁFICO # 21

¿Considera que el tiempo que dura la atención médica es el apropiado?

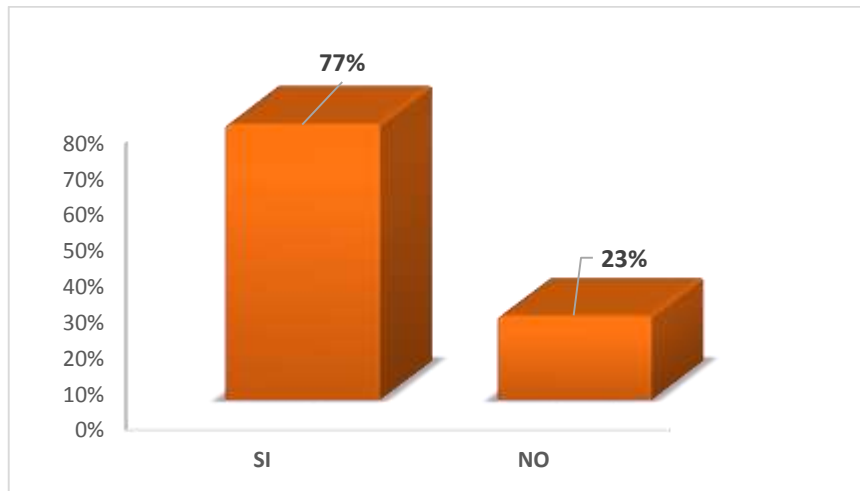


Gráfico 21: ¿Considera que el tiempo que dura la atención médica es el apropiada?

En relación al tiempo que dura la cita médica, el 77% de los usuarios considera que el tiempo que dura la cita médica es el apropiado, mientras que el 23% considera que no. De acuerdo con el agendamiento del call center (171), El Ministerio de Salud Pública ha establecido un tiempo que se considera el apropiado para dar atención médica (20 minutos) para cada uno de los usuarios así se brinda una atención de manera equitativa. (Ministerio de Salud Pública, 2013)

GRÁFICO # 22

Descuerdo a los parámetros escritos anteriormente, Usted percibe satisfacción al momento de ser atendido por el Personal de esta Institución.

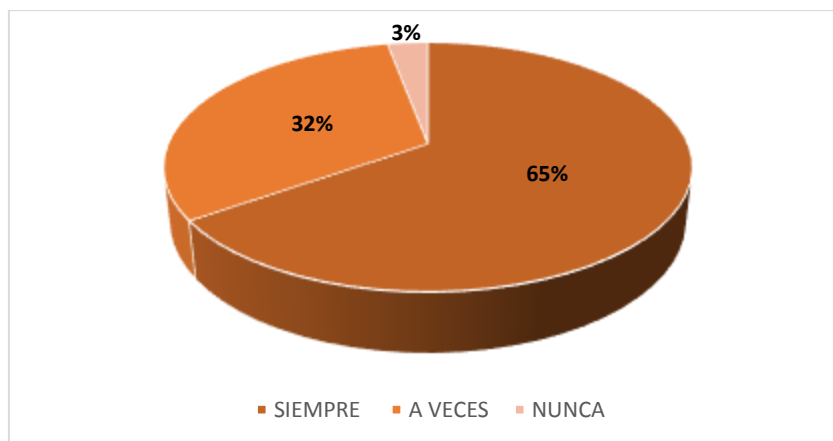


Gráfico22: ¿Usted percibe satisfacción al momento de ser atendidos por el Personal de esta institución?

Con relación a la satisfacción al ser atendidos en el Centro de Salud “San Gabriel” el 65% indican que después de la atención SIEMPRE se sienten satisfechos; El 32% indica que A VECES se siente satisfecho por la atención recibida y el 3% afirma que NUNCA percibe satisfacción al momento de ser atendido.

Si un usuario se siente satisfecho, por lo general, vuelve a la unidad de salud. Por tanto, esta unidad de salud obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan con frecuencia a la atención. Tirira Gloria y Valencia Fernanda realizaron un estudio sobre la Satisfacción de los usuarios en el año 2010 en el Hospital Básico San Gabriel, lo cual el 49% indican que se encuentran muy satisfechos al ser atendidos. Lo cual se puede observar que en el estudio que se realizó se encontró un mayor porcentaje de satisfacción. (Tirira & Valencia, 2010)

GRÁFICO # 23

¿Cómo usted calificaría la Calidad de Atención prestada por parte de esta Institución?

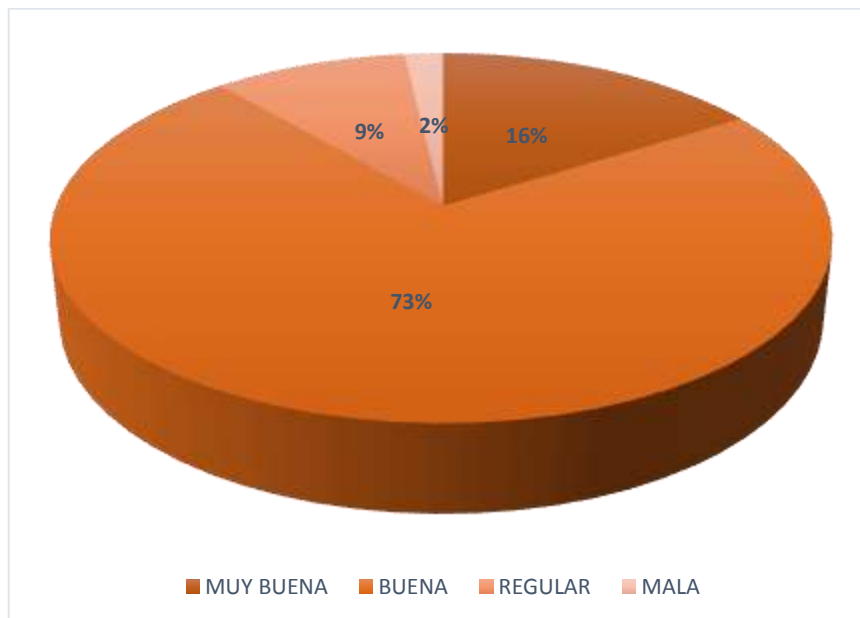


Gráfico 23: ¿Cómo usted calificaría la Calidad de Atención prestada por parte de esta Institución?

En relación a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, el 73% de los usuarios califican a la calidad de atención recibida como MUY BUENA, el 2% califica como MALA. Ya que una de las estrategias para mejorar la percepción del usuario sobre la calidad de atención es la amabilidad que debe ser promovida en todo el personal de salud para una satisfacción total del usuario. En el estudio realizado por Cañarejo Andrea - Pabón Paola de la Universidad Técnica del Norte en el Subcentro de Salud San Pablo sobre el tema: Calidad de Atención, los resultados de las encuestas aplicadas el 57% de los usuarios indican que han recibido una EXCELENTE atención, el 1% la consideran MALA, es decir, en el estudio realizado existe una mejoría en la calificación sobre la calidad de atención que presta la institución hacia los usuarios. (Cañarejo & Pabón, 2013)

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

- La mayor parte de los usuarios del Centro de Salud “San Gabriel” son mujeres comprendidas entre los 25 y 30 años.
- De acuerdo a la percepción de los usuarios indicaron que la calidad de atención que presta la institución es aceptable.
- La mayoría de los usuarios reconocen estar satisfechos con la atención recibida ya que existe una buena comunicación entre el personal de salud y los usuarios.
- A través de la colocación de frases amigables se logró concientizar al personal de salud la importancia de mantener una buena relación interpersonal usuario-profesional para evitar las desinformaciones e insatisfacción en la atención proporcionada por esta casa de salud.

5.2 Recomendaciones

- La calidad de atención es una exigencia para los servicios de salud, un compromiso moral, ético y profesional de los prestadores de atención de salud, por lo que se recomienda que el Centro de Salud “San Gabriel” organice en forma permanente cursos de actualización profesional, sino de calidad en la atención.
- La relación Médico-Paciente es una prioridad y un indicador de peso a la hora de evaluar calidad, por lo que se recomienda que esta relación se mejore a través de actividades de motivación Médico- Paciente.
- La voz de los usuarios es la que define la calidad de atención, se recomienda que en el Centro de Salud “San Gabriel”, se conformen clubes de usuarios y con ellos planificar las actividades que vayan encaminados a mejorar continuamente la atención en el Centro de Salud.
- Se recomienda que las frases que se colocan en los servicios del Centro de Salud sean observadas por el personal, muchas veces acciones insignificantes y fáciles como expresar nuestro cariño y respeto a los usuarios puede hacer que se perciba que la atención es de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Organización Mundial de la Salud . (2011). La Atención Primaria de Salud. En M. E. Peñate, *Atencion primaria de salud, Declaración Alma Ata*. Bogota.
- Acuña, E., & Fuentes, C. (2003). Salud y desarrollo. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*.
- Astolfo, F. (2005). La seguridad clínica de los pacientes: entendiendo el problema. *Colombia Médica*.
- Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa. *MELIDA*, 22.
- Cañarejo, A., & Pabón, P. (2013). CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SUBCENTRO DE SALUD. *Escuela de Enfermería*.
- Cardona A, D., & Agudelo G, H. B. (Enero- Junio de 2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 79-90.
- Casbascango, K., & A., V. (2009). Calidad de atención dada por el profesional de Enfermería a los usuarios externos en el área de Emergencia del Hospital San Vicente de Paul.. *Escuela de Enfermería* .
- Changuan, M. (2013). Mejoramiento de la calidad de atención . *Universidad Particular de Loja*.
- Delgado, M., Vázquez, M., & De Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev. salud pública* .
- Frías, L., & Saldivia, J. (2004). Derecho a la Intimidad. *Universidad Austral de Chile* , 5.
- García, Á. (2009). La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. *Clin Med Fam*.
- Gonzalez, J., & Quinteros, D. (2009). Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de Ginecoobstetricia . *Facultad de Enfermería* .
- Herrera, J. (2014). Factibilidad para la creación de una empresa constructora de vivienda en San Gabriel, Cantón Montúfar. *Universidad Técnica del Norte*.
- Hospital Universitario del Valle. (2010). Calidad de Atención en Salud . *Percepción de los Usuarios*, 116.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2010). Resultados del Censo 2010. *Gobierno Nacioanl de la República del Ecuador*.
- Jiménez Paneque, R. (2004). INDICADORES DE CALIDAD Y EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS. *REVISTA CUBANA SALUD PUBLICA*, 19.
- Jorge, G. (2012). Evaluación de la Calidad y Calidez a los usuarios del Subcentro de salud El Bosque propuesta gerencial de mejoramiento. *Universidad de Guayaquil*.
- Kiengelher, L., Alvarez, M., Villafuerte, B., Valle, F., & Cervantes, M. (2009). Relación del persoanal de salud con los pacientes- Mexico. *Salud Pública*.
- Ledesma, D., Merquez, G., & Procel, V. (2013). Acceso a los sericios de salud . *Universidad de Cuenca*.
- Maria, R. (2008). Relacion Médico Paciente . *La Habana* .
- Mejía, L. D., & López, L. (2010). La familia y la cultura: una conexión innovadora para el cuidado de la salud. *Index de Enfermería*.
- Mèlida, R. (2011). Calidad en los Servicios de salud . *Universidad Tècnica Particular de Loja* .
- Ministerio de Salud. (1997). Normas Técnicas para la elaboración de Centros de Salud . *Dirección ejetiva de normas tecnicas para infraestructura en salud*.
- Ministerio de Salud Pública. (2006). Ley de Derechos y Amparo del Paciente. *Ley Orgánica de Salud*.
- Ministerio de Salud Pública. (2006). Ley de Derechos y Amparo del Paciente. *Ley Orgánica de Salud*.
- Ministerio de Salud Pública. (2013). Call Center 171. *dpszamorach*.
- Ministerio de Salud Publica. (2013). Call Center 171.
- Ministerio de Salud Pública. (2015). Acreditación CANADA. *Salud Pública*.
- Mira J, U. M. (2006). La Satisfacion del Paciente. *Universidad Miguel Hernández de Elche*.
- Mira, J. J., & Aranaz, J. (2008). La satisfacción del paciente como una medida del resultado. *Universidad Miguel Hernández*.
- Monteagudo, O., Navarro, C., Alonso, P., Casa, R., Rodríguez, L., & al., e. (2003). Factores Asociados a la Satisfacion e Insatisfacion. *Aplicacion Hospitalara del SERVQHOS*.
- Morales, M., & Carvajal, C. (2008). Percepcion de la calidad de atencion por el usuario de consulta externa del centro de salud de Villa Candelaria. *Revista médica (Cochabamba)*.

- Pérez, C., Ortiz, R., Llantá, M. d., Peña, M., & Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Pezoa, M. (2013). Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalario. *Gobierno de Chile*.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2009-2013). Plan Nacional del Buen Vivir-Objetivo 3. *objetivo 3 - Políticas y Planeamientos*.
- Prefectura Carchi . (1 de Marzo de 2013). *Cantón Montúfar*. Recuperado el 13 de Enero de 2016, de <http://www.carchi.gob.ec/index.php/informacion-cantonal/canton-montufar/itemlist/category/36-cant%C3%B3n-montufar>
- Rodríguez, P., & Grande, M. (2014). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. *Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de la Calidad*, 4 - 7.
- Rosa, M., Lage, M. d., Pérez, M., & Ibarra, A. M. (2006). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*.
- Salazar, R. (2011). calidad en la atención . *Costa Rica* , 5.
- Sanatorio Allende Nueva Córdoba y Cerro. (2011). Programa de Capacitación en Servicios. *Departamento de Enfermería* .
- Tirira, G., & Valencia, F. (2010). Nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos por el personal de salud. *Universidad Técnica del Norte*, 26.
- Torres, O., & Flores, P. (2004). INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD. *SERVICIOS DE SALUD* , 53-54.

ANEXOS:

ANEXO 1. ENCUESTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**



CENTRO DE SALUD “SAN GABRIEL”

Edad: _____ Sexo: _____

Grado de Instrucción: Primaria: _____ Secundaria: _____ Superior: _____

Etnia: Mestizo Indígena Afroecatoriano Blanco Otro

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de ellas y marque con una (x), la respuesta que usted crea conveniente. Las respuestas a esta encuesta se mantendrán confidenciales y se usarán sólo para fines de investigación: **“CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD “SAN GABRIEL”, DE LA PROVINCIA DEL CARCHI 2015”**.

SERVICIOS:

M. General: _____ M Interna: _____ M Familiar: _____

Psicología: _____ Gineco-Obstetricia: _____ Odontología: _____

PREGUNTAS	ESCALA		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
COMPETENCIA PROFESIONAL			
¿El personal de salud le atiende a la hora que tiene la cita médica?			
¿Cuándo el personal de enfermería va a realizar un procedimiento respeta su privacidad?			
¿El personal de salud en caso de emergencia le facilita un turno para la atención?			

PREGUNTAS EFICIENCIA	ESCALA		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
¿En el área de post-consulta le explica claramente cómo debe de tomar la medicación, información de exámenes de laboratorio y próxima cita?			
¿El personal de salud que atiende en post-consulta le explica claramente sobre las indicaciones del médico?			
¿El personal que atiende en post – consulta le informa sobre el aseo personal y alimentación saludable?			
¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, el personal de salud las ha resuelto?			

PREGUNTAS EFICIENCIA	ESCALA		
	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPRA
La medicación prescrita por el médico en farmacia la recibe:			

PREGUNTAS EFICACIA	ESCALA		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
¿El centro de salud al momento de ingresar se encuentra limpio?			

PREGUNTAS EFICACIA	ESCALA			
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
¿Cuál es su percepción sobre las instalaciones de esta institución?				

PREGUNTAS EMPATÍA	ESCALA	
	SI	NO
¿El personal de enfermería se presentó ante usted por su nombre al momento de atenderle?		
¿El personal de salud le brinda confianza al momento de atenderle?		

PREGUNTAS COMUNICACIÓN	ESCALA	
	SI	NO
¿Conoce el nombre del profesional médico que le atendió?		
¿El personal de salud le llama por su nombre y apellido?		
¿La información que le da el médico sobre su enfermedad es clara?		

PREGUNTAS COMUNICACIÓN	ESCALA		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
¿Al momento de tomarle los signos vitales el personal de salud le informa sobre los procedimientos que le van a realizar?			

PREGUNTAS SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA

¿Usted percibe satisfacción al momento de ser atendido por el personal de esta institución?			
---	--	--	--

PREGUNTAS CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA			
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
¿Cómo usted calificaría la calidad de atención prestada por parte de esta institución?				

PREGUNTAS CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA	
	SI	NO
¿La calidad de atención brindada por el personal de salud es adecuada?		
¿El centro de salud permite el acceso a todos los usuarios de la comunidad?		
¿La información que recibe del personal de estadística sobre su cita médica es clara (turno, fecha, hora y médico)?		
¿Considera que el tiempo que dura la cita médica es el apropiado?		

ANEXO 2. FOTOS RELATORIAS

SERVICIO DE POST-CONSULTA



SERVICIO DE PREPARACIÓN (NIÑO, JOVEN, ADULTO, ADULTO MAYOR)



SERVICIO DE PREPARACIÓN DE GINECO-OBSTETRICIA



SERVICIO DE PREPARACIÓN DE PSICOLOGÍA



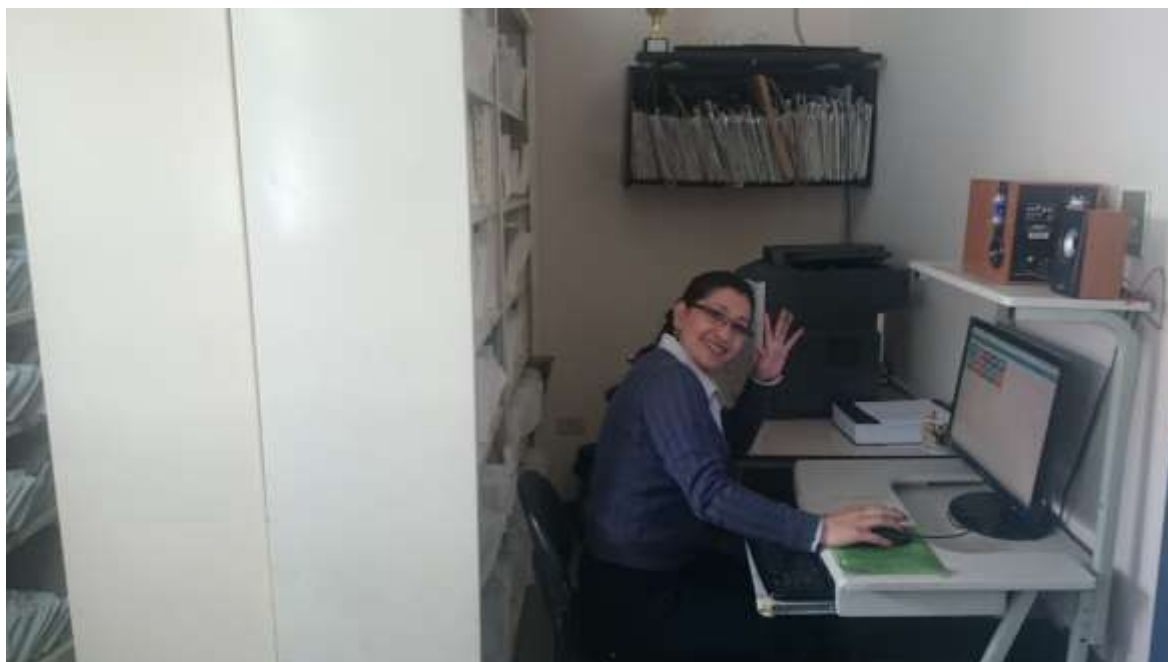
SERVICIO DE CURACIONES



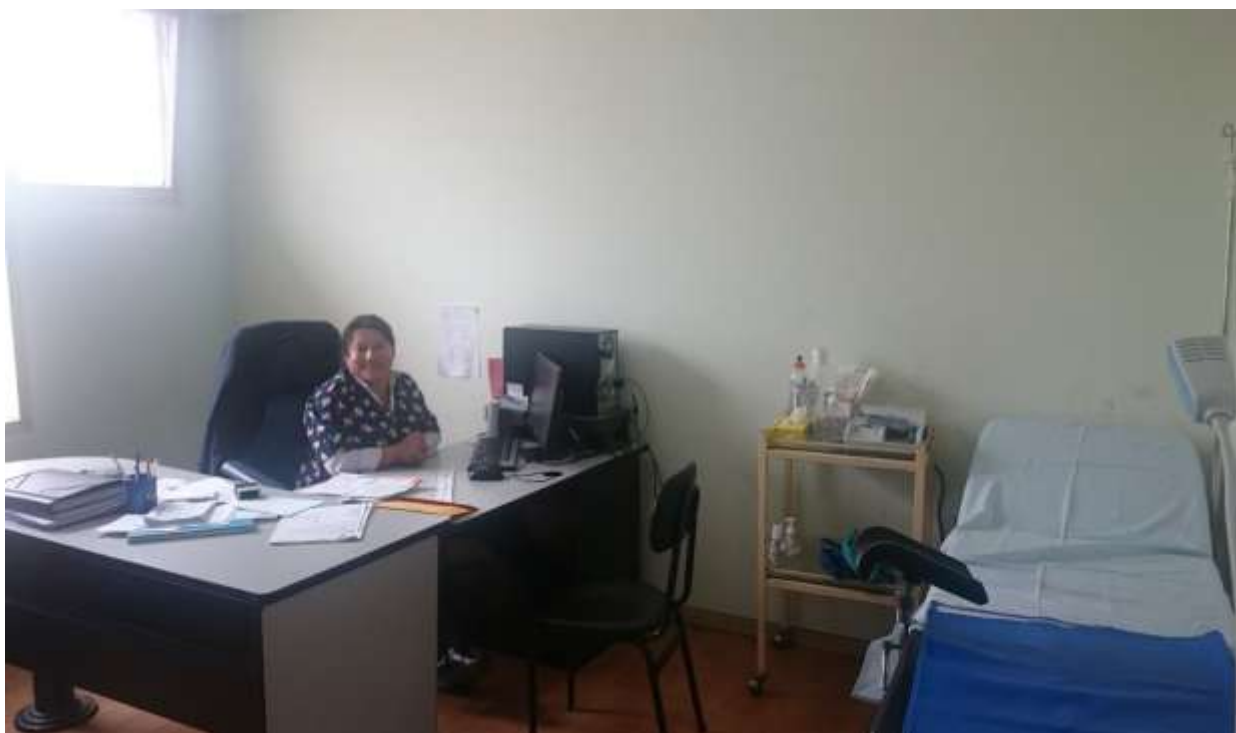
FARMACIA



ESTADÍSTICA



CONSULTORIO DE OBSTETRICIA



CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL



CONSULTORIO ODONTOLÓGICO



REALIZACIÓN DE ENCUESTAS PILOTO



EJECUCIÓN DE LAS ENCUESTAS PARA LA INVESTIGACIÓN






SOCIALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN




CARTELES DE MOTIVACIÓN





**Busca Paz para tu Mente y
Obten Salud para tu Cuerpo...**



**Emily Oadena
Johnny Rojero**

INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERÍA



**Todos tenemos fallas, algunas más visibles
que otras, así que, todos necesitamos
ser más pacientes unos con otros.**



**Emily Oadena
Johnny Rojero**

INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERÍA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

OFICIO.32

Ibarra, 18 de Septiembre del 2015

Sra. Dra. Ruth Velasco
DIRECTORA DISTRITAL 04D02 BOLIVAR MONTUFAR

De nuestra consideración.


Por medio del presente solicitamos de la forma más comedida se autorice a los señores: Emily Cadena y Johnny Rosero, a realizar el proyecto de tesis en el Centro de Salud San Gabriel Anidado – Consulta Externa, con el tema **"CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD "SAN GABRIEL", DE LA PROVINCIA DEL CARCHI"**, y de la misma manera autorice a quien corresponda nos proporcione datos estadísticos que nos ayuden a nuestra investigación.

Por la atención que se dé al presente anticipamos nuestros más sentidos agradecimientos.

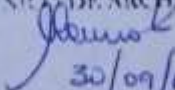
Atentamente.


Msc. Susana Meneses
COORDINADORA CARRERA DE ENFERMERIA



 Ministerio de Salud Pública
Departamento: Unidades de Salud Nº 04002

UNIDAD DE ARCHIVOS


30/09/15
15H36

SUMMARY

This research was developed at "San Gabriel" Health Center, from San Gabriel, Carchi Province in order to determine the users perception who come to this Institution. The quality health care is a principal concern of who has responsibility for providing health services and a need who come to this Health Center. A descriptive design, non-experimental, cross-sectional was used with qualitative and quantitative approach, to the data collection the survey was comprised of 22 items with validated Likert scale. We worked with a sample composed of 369 surveys that were distributed in all the services that make up the Health Center, the dimensions of analysis are Professional Competence, efficiency, effectiveness, empathy, communication, user satisfaction and quality of care. The main results is related to the competence, efficiency, effectiveness, empathy, communication, user satisfaction and quality of care. In conclusion, the results projected an acceptable degree of satisfaction that receive from this institution, the continuous quality improvement is not based only on the infrastructure or products that have the Health Center, if only in the adapting them to the user needs, it means the right treatment and the waiting time to fully satisfy the users perspectives.

Keywords: health care quality, users perception, satisfaction of the quality health care



Mg. Luis Cevallos

