



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD
DE LA PARROQUIA ANTONIO SOTOMAYOR DEL CANTÓN VINCES**

EGRESADA:

RUTH YOMIRA CAICEDO LEÓN

TUTORA:

ING. MAGDALENA HUILCAPI MASACON MAE.

AÑO 2019

ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	4
CONCLUSIONES	17
BIBLIOGRAFÍA	18
ANEXO 1. Encuesta dirigida a los usuarios del Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor –Vinces	19
ANEXO 2. Ficha de observación aplicada en las instalaciones del Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor –Vinces	22

INTRODUCCIÓN

El centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor corresponde al nivel básico de prestación de salud y está adscrito al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, atiende normalmente en un horario de ocho horas y pertenece al Distrito de Salud 12d05 Palenque – Vinces, cuenta con once personas que desempeñan sus labores diarias en servicios de Medicina General, Pediatría, Obstetricia, Odontología, Vacunación.

El objetivo del presente caso de estudio es determinar los factores que afectan directa e indirectamente la satisfacción de los pacientes del centro de salud de Antonio Sotomayor y que no permiten el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de sus habitantes.

La línea de investigación en que se basa el presente caso de estudio está inmersa en la sublínea de la carrera de Ingeniería Comercial denominada Modelo de Gestión Administrativa, se llevará a cabo una metodología cuantitativa, aplicando un estudio descriptivo, para lo cual se utilizará las técnicas de observación en las instalaciones y la encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor del cantón Vinces.

Los resultados obtenidos del presente caso de estudio permiten conocer los factores que inciden en los niveles de satisfacción de los usuarios del centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor y de esta manera las autoridades pertinentes puedan tomar decisiones que mejoren la situación existente.

DESARROLLO

El centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor es una institución que está dedicada a la prestación de servicios de salud a la población en general del sector y sus alrededores, tratando de coordinar entre sus principales cualidades; calidad y calidez en el servicio que se ofrece como prioridad destacada en las leyes y reglamentos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

La búsqueda de la calidad en los servicios de salud es uno de los principales objetivos de los gobiernos en todo el mundo, principalmente en cuanto a los profesionales que atienden en cada uno de los establecimientos de salud, en el Ecuador la salud está garantizada por la constitución de la Republica del 2008, tanto en su gratuidad como en la calidad del servicio ofrecido por cada una de las personas que laboran en las instituciones.

En relación a la calidad en los servicios de las organizaciones en todo el mundo y su influencia en la sostenibilidad de las mismas (Vargas & Aldana, 2014) afirman que:

El enfoque de la calidad está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno específico como por el familiar, la empresa privada o la entidad estatal. Se sabe que el comportamiento humano es el que crea y desarrolla una cultura organizacional y sus valores, que son identificadores y diferenciadores en las organizaciones. (pág. 123)

En el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor los equipos que se utilizan no poseen la tecnología necesaria para la prestación de un servicio de calidad, los usuarios a diario se quejan, los escasos recursos de sus habitantes no les permiten optar por otro prestador de servicio específicamente privado, ya que sus costos son muy altos.

En cuanto a los procesos tecnológicos que se deben de llevar acabo en las organizaciones (Guízar, 2013) afirma que:

También nos encontramos en un mundo en el que estas últimas tienen un papel fundamental. Nacemos, vivimos, somos educados tanto en nuestras casas como en las instituciones educativas para ingresar posteriormente a trabajar en una organización. Cada uno de nosotros está relacionado con un sinnúmero de diferentes organizaciones ya sea por trabajar para ellas o por depender de ellas de manera indirecta. En realidad, así como sucedió con el uso de la computadora, en ocasiones, el atraso cultural frena el uso adecuado de las nuevas tecnologías. (pág. 4)

Por lo tanto, las organizaciones deben de estar en constante evolución en la parte tecnológica para poder ofrecer a sus clientes o usuarios un mejor servicio, ya que otras instituciones si realizan cambios permanentes en sus equipos y herramientas de trabajo que les permita alcanzar una mayor calidad y menor estrés por parte de los usuarios al momento de acceder al servicio.

Por tal motivo en referencia a la relación de los clientes o usuarios con las instituciones (Rivera, 2013), afirma que el cliente es:

Inicialmente se ha descrito al cliente como un comprador inteligente en el sentido de que valora minuciosamente la relación entre lo que recibe y lo que debe dar a cambio. Por eso quizás lo primero que debería hacer una empresa es intentar estimar para un producto el valor percibido por el cliente. Existe para ello un sencillo procedimiento de aproximación que está basado en una estimación de tipo multiatributo ponderado. (pág. 338)

En el área de odontología los usuarios se quejan de la calidad del material utilizado para calces porque estos se salen en poco tiempo y también existe molestias de los pacientes que al momento de determinar el número de caries que se deben tratar el odontólogo no las determina con exactitud, esto es corroborado por una odontóloga que asistió en su reemplazo, al momento de revisarles los calces realizados por el profesional noto que estos no estaban de acuerdo a normas de calidad odontológicas universales, a esto se suma que el área carece de asepsia ya que al ingresar se perciben olores poco agradables.

Sobre los condicionamientos para la correcta asepsia en los consultorios odontológicos (Guiraldo, 2015) explica que:

El manejo del instrumental y equipos en un consultorio odontológico para evitar la contaminación cruzada, es de vital importancia si tenemos en cuenta que de este depende la salud del paciente hasta el punto de comprometer su vida misma.

Cuando hablamos de asepsia es necesario hacer una detallada revisión de todos los objetos que sean susceptibles de contaminarse durante los procedimientos que se llevan a cabo, para así poder diseñar un protocolo que abarque todos los aspectos que deben tenerse en cuenta. (pág. 1)

En el área de obstetricia atiende una profesional obstetra no se cuenta con recursos tecnológicos para el registro del control prenatal, por lo que se debe llevar manualmente el ingreso de los datos, lo cual hace que la atención de cada persona demore por lo menos 45 minutos o más, por lo que solo se otorgan turnos para 5 embarazadas, provocando que no se puedan atender una mayor cantidad de personas cada día, causando malestar en las pacientes que deben regresar al siguiente día, muchas de ellas viven en sectores del campo muy alejados.

Existen muchos elementos que inciden en los momentos de espera y en el tiempo que un empleado utiliza para registrarlos (Azkoyen, 2017) afirma que:

El tiempo de espera necesario para atender a tus clientes es uno de los elementos que más influyen en su experiencia de compra, hasta el punto de que puede echar por tierra todos tus esfuerzos en la oferta de un producto o servicio de calidad contrastada y el establecimiento de unos procedimientos de atención al cliente correctos y adecuados a tu público. (pág. 1)

Por eso, es necesario que tomes conciencia de los riesgos asociados a una gestión ineficiente del tiempo de espera, ya que en la medida en que un cliente comience a pensar que está malgastando su tiempo, el valor percibido de su compra, a todos los niveles, irá disminuyendo drásticamente, hasta llegar a hacer imposible el éxito de aquellas otras medidas de fidelización que estés desarrollando.. (pág. 4)

Otro de los problemas existentes en el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor es la atención en el área de vacunación ya que a pesar de existir cuatro personas solo atienden de ocho a diez de la mañana. Y solo se atienden 5 niños por lo que las personas deben de madrugar a obtener un turno para poder vacunar a sus hijos, cuando lo adecuado debería ser una atención más prolongada para poder atender a más pacientes, quedando muchos niños si su respectiva vacunación.

El nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud debe ser revisado contantemente por tal motivo (Kotler & Keller, 2016) afirman que:

La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio contra las expectativas. Si el desempeño o la experiencia no cumplen con las expectativas, el cliente quedará insatisfecho; si son iguales a las expectativas, se sentirá satisfecho; si exceden las expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho o deleitado. Las evaluaciones que hace el cliente sobre el desempeño del producto o servicio dependen de muchos factores, incluyendo el tipo de relación de lealtad que tengan con la marca. (pág. 131)

En el área de farmacia del centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor la atención al usuario no es la adecuada ya que muchas veces existe prepotencia por parte de la encargada al momento de atender, así mismo no existe un stock adecuado de medicamentos y muchos de los que envían los médicos deben ser comprados en farmacias particulares por no encontrarse en existencia.

En cuanto a la atención al usuario y la calidad que este percibe en cada momento que está en la institución (Tschohl, 2011) determina que:

La calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. (pág. 9)

En el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor específicamente en el área de estadísticas existen problemas de logística, ya que no cuentan con programas informáticos que permitan obtener de manera inmediata las carpetas de los usuarios, ya que muchos de ellos no se acuerdan del código, además las carpetas se pierden por lo cual en muchas ocasiones se deben de llenar una nueva carpeta con el mismo código, provocando que el historial médico del paciente se pierda y empiece de cero nuevamente.

En las instituciones debe de existir un adecuado ordenamiento de la información para poder llevar a cabo procesos específicos a esto (García, 2011) afirma que:

En las organizaciones modernas se manejan infinidad de datos, que deben ser almacenados y clasificados. Para ello se crean las bases de datos. Entre sus objetivos fundamentales, no solo se encuentra almacenar la información, sino también contar con mecanismos para su correcta clasificación, que permitan recuperarlos de forma ordenada en el momento requerido. De esta manera, las bases de datos se han convertido en un elemento fundamental para el sistema de información, no sólo de las grandes empresas, sino de cualquier organización o pequeño negocio. (pág. 85)

En el área de medicina general del centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor el médico que atiende no presta la debida atención a factores importantes como es la comunicación con los pacientes o sus familiares para explicarles cómo deben aplicar el tratamiento para poder mejorar su salud, el profesional solo se limita a enviar la receta y que los pacientes tomen como se indica y nada más, portándose muchas veces irrespetuoso, conociendo que muchas de las personas que acuden al centro médico especialmente adultos mayores no saben leer ni escribir.

La comunicación en toda organización es de vital importancia para impulsar procesos eficaces y eficientes por eso (Tarodo, 2014) afirma que:

La comunicación es un proceso que tiene como fin principal intercambiar cualquier tipo de información de una persona o emisor a otra persona o receptor mediante un código o lenguaje que ambos entienden, todo ello enmarcado dentro de un contexto, de tal manera que el receptor llegue a comprender la información

recibida. Por lo tanto, en el proceso de comunicación hay dificultades que son necesarias evitarlas para lograr un proceso de comunicación efectivo. (pág. 37)

Otro problema que se presenta en el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor es que los servicios higiénicos son muy estrechos e incómodos y muchas veces están sucios y descuidados; además de que la ubicación no es la adecuada dentro de la institución lo que hace incómodo su uso por parte de los usuarios, como consecuencia existen reclamos diarios sobre este problema que no ha tenido la atención requerida por parte de las autoridades.

La higiene en el lugar de trabajo es uno de los factores que permite realizar las labores diarias de manera efectiva tanto más si se trata de los baños de una institución a esto (Ray & Rieske, 2014) afirman que:

Todo mundo desea un lugar de trabajo seguro y saludable, pero lo que cada persona está dispuesta a hacer para lograr este útil objetivo puede variar mucho. La consecuencia es que la gerencia de cada firma debe decidir a qué nivel, a lo largo de un amplio espectro, debe dirigir el esfuerzo de la seguridad y la salud. Algunos administradores niegan esta responsabilidad e intentan dejar la decisión a los empleados. Esta estrategia parece cuadrar con los principios consagrados de la libertad personal y la responsabilidad individual; pero dicha negación de responsabilidad de la gerencia genera una decisión por ausencia y por lo general el resultado es un nivel de seguridad y salud relativamente bajo en el lugar de trabajo. (pág. 12)

Otro problema que se presenta en el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor es que no existe un laboratorio clínico donde realicen exámenes, si algún paciente necesita realizarse debe tomar un turno para el siguiente día a primera hora es decir ocho de la mañana, cuando un laboratorista del Hospital Nicolás Coto Infante de Vinces llega a tomar las muestras y el resultado generalmente está en una semana o más, lo que para una persona que necesita con urgencia deberá asistir a un laboratorio privado a realizarse el examen.

En las instituciones de salud el avance tecnológico es muy rápido por tal motivo se debe de propender mejorar o cambiar ciertos equipos o herramientas de uso por lo mismo (Bravo, 2009) afirman que:

Se requiere el dimensionamiento de equipos computacionales, software y comunicación. Esto significa incluir mapas de la arquitectura de redes y de comunicación. Es cierto que el análisis y el diseño son independientes de la implementación tecnológica, también es cierto que los sistemas se ubican en un cierto contexto. Las definiciones principales del entorno tecnológico deberían venir desde la etapa de factibilidad, especialmente si tenían algún impacto en el costo del sistema. (pág. 121)

En el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor no existen carteles, letreros y señaléticas del servicio para la correcta ubicación de las diferentes áreas, así mismo no se entregan folletos informativos que expliquen ciertas enfermedades recurrentes y como prevenirlas a los pacientes de la institución, de vez en cuando la encargada del centro de salud realiza socialización sobre ciertos aspectos médicos pero

eso solo llega a un grupo de personas que se encuentran en ese momento en las instalaciones de centro de salud.

La comunicación en las instituciones de salud es muy importante especialmente con las personas que esperan su turno o que muchas veces por la existencia de gran cantidad de personas optan por buscar información en carteles o folletos ante esto (Blanco & Lobato, 2013) afirman que:

Unas de las tareas fundamentales de la empresa es la comunicación con el cliente, el inicio de este proceso de comunicación y su posterior desarrollo es el eje fundamental de la política de comunicación incluida en la estrategia de marketing de la empresa. Para lograr los objetivos de comunicación con el cliente se aplican, de forma coordinada, herramientas, en función del destinatario del mensaje del proceso de comunicación. (pág. 203)

En el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor no existe una zona adecuada para la espera los pacientes los mismos que no tienen un lugar adecuado en que sentarse para esperar por lo que deben hacerlo en unas pocas sillas plásticas que están rotas, algunas con patas menos lo que ya ha provocado caídas, además la ubicación de estas sillas es en un pasillo estrecho lo que provoca que el paso sea interrumpido constantemente ocasionando malestar general en los usuarios del centro de salud.

En toda institución la espera de los usuarios es un tema de gran importancia al reconocer como un factor estresante y molesto si sobrepasa de cierto tiempo a esto (Bilancio, 2008) afirma que:

Hoy, los consumidores están preocupados por el tiempo, tienen vidas complejas, buscan experiencias, son conocedores y exigentes, y están habilitados, cada vez más, para desempeñarse en la vida digital. Esto crea un conjunto diferente de expectativas a satisfacer. La aproximación tradicional de comando y control de la gestión comercial debe ser reemplazada por métodos que involucren y valoren al consumidor. Ese consumidor, una vez que es seducido por la propuesta del satisfactor, se transforma en cliente. Ese cliente es parte del activo de la empresa, es quien colabora directamente con el equipo comercial entregando información que sirva para ajustar la relación. En esa instancia estamos frente a la gestión de clientes. (pág. 221)

Otros de los inconvenientes que se presentan en el centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor es el irrespeto a los turnos que han sido programados con anterioridad o los horarios de atención del establecimiento de salud, esto provocado por la llegada tardía de médicos y empleados, esto se da específicamente en los procesos de laboratorio cuando el encargado de tomar las muestras no llega a la hora especificada causando malestar en los usuarios del centro de salud.

Los horarios de atención y programación de turnos en las instituciones es algo que si no se controla generalmente causara molestias en los usuarios por tal motivo (Perez, 2013) afirma que:

El significado del derecho a un trato digno en la atención de salud parece ser obvio para quienes lo entregan. Sin embargo, lo que los usuarios expresan en palabras respecto de este concepto es un pequeño fragmento de las asociaciones que

emergen de los procesos mentales y emocionales que se vinculan a él. La calidad en la atención de salud se puede abordar desde distintas aristas, no obstante, uno de los valores que interesa desarrollar en este estudio es lo relacionado con el concepto de “trato digno” de los pacientes o usuarios. (pág. 25)

Como se observa en la afirmación anterior el trato digno a los pacientes es un factor primordial en la atención en los centros de salud, para poder aumentar el nivel de satisfacción y de esta manera crear una imagen favorable hacia la sociedad de los servicios que se ofrecen y de la atención a cada uno de los usuarios, con la finalidad que acudir a un centro de salud no sea más tedioso de lo normal.

En términos generales la atención ofrecida por los empleados del centro de salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor carece de amabilidad, respeto y paciencia hacia los pacientes que acuden masivamente de diversos sectores de la Parroquia a recibir atención médica. Por tanto, es algo irresponsable tratarlos como si fuesen a pedir favores, sabiendo que la salud es un derecho de las personas y una obligación por parte del estado.

De esta manera se puede establecer criterios para una buena atención al usuario en los centros de salud (Dominguez, 2014) afirma que:

El servicio de atención al cliente en cierto modo tiene un componente estratégico desde el punto del plan de marketing. La tendencia en la sociedad y en los mercados es la personalización y adaptación del servicio, y en esa labor, las personas que atienden las demandas y reciben información de los clientes juegan un papel esencial. El servicio de atención al cliente gana importancia creciente en las empresas, porque ya se ha convertido como decimos en un factor estratégico. La vieja filosofía de “coger el teléfono” para “despachar sin más” a algún cliente

con dudas, problemas, ha caído en desuso, por una nueva filosofía empresarial de “mimar, escuchar y comprender” al cliente. De la satisfacción plena del cliente, depende la fidelización de los clientes y en consecuencia la supervivencia de la empresa en el mercado. (pág. 12)

CONCLUSIONES

La satisfacción percibida por el usuario del Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor está asociada a dimensiones como la infraestructura y tecnología, las personas las encuentran incómodas y desactualizadas; encontrándose deficiente iluminación, mobiliario no confortable y falta de limpieza en general, factores que afectan el ambiente laboral.

También se puede concluir que la satisfacción está asociada a la dimensión de atención del personal en donde la percepción del usuario califica la atención de los empleados como mala en todas las áreas del Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor.

Además, se puede concluir que existe relación directa de la satisfacción del usuario del Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor con el tiempo de espera para recibir atención porque esta es una de las variables más importantes para analizar la calidad de atención de un centro de salud. Un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción entre los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Azkoyen. (17 de octubre de 2017). *Cashlogy*. Obtenido de <https://cashlogy.com/es/reducir-tiempo-espera-clientes/>
- Bilancio, G. (2008). *Marketing* (Primera edición ed.). México: Prentice Hall - Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Blanco, C., & Lobato, f. (2013). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (Segunda Edición ed.). Mexico: McMillan Profesional.
- Bravo, J. (2009). *Gestión de proyectos de procesos y tecnologías* (Primera edición ed.). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Dominguez, E. (2014). *Atención al cliente en el proceso comercial* (Primera edición ed.). España: Tutof formacion profesional.
- García, M. J. (2011). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor* (Primera edición ed.). España: IC Editorial.
- Guiraldo, R. (02 de febrero de 2015). *Contusalud*. Obtenido de <https://contusalud.com>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional* (Cuarta edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A. de C.V.
- Hostelpime. (2013). *Manual de atención al cliente* (Primera edición ed.). México: Hostelpime.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (Decimoquinta edición ed.). México: Pearson Education Inc.
- Perez, V. (2013). *Elementos que componen el trato digno* (Primera edición ed.). España: Universidad Miguel Hernández.
- Ray, C., & Rieske, D. (2014). *Seguridad industrial y administración de la salud* (Sexta edición ed.). México: Pearson Education, Inc.
- Rivera, L. (2013). *Decisiones en marketing* (Tercera edición ed.). Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Tarodo, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (Primera edición ed.). España: RA-MA, S.A. Editorial y Publicaciones.
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente* (Novena edición ed.). Washington: Service qualite institute.
- Vargas, m., & Aldana, L. (2014). *calidad y servicios; concepto y herramientas* (Tercera edición ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.

ANEXO 1. Encuesta dirigida a los usuarios del Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor –Vinces

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA PARROQUIA RURAL ANTONIO SOTOMAYOR -VINCES

La información que usted nos proporcione será muy importante para la investigación por favor responder con la mayor sinceridad.

1. ¿Cuál es su situación laboral en la actualidad?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajando	123	33%
Estudiante	39	11%
Desempleado	11	3%
Jubilado	11	3%
Ama de casa	187	50%
TOTAL	371	100%



2. ¿Cuántas veces ha asistido al centro de salud este año?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez	89	24%
De dos a tres veces	146	39%
De cuatro a cinco veces	123	33%
Más de cinco veces	17	5%
TOTAL	375	100%



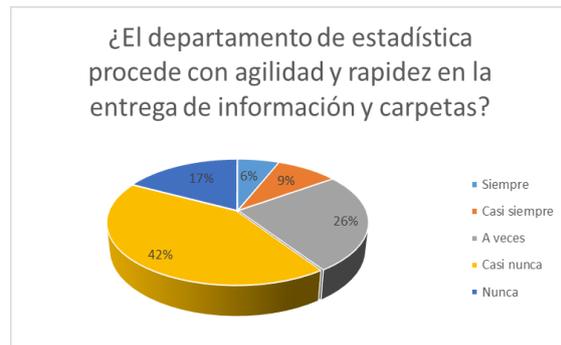
3. ¿A qué servicio se accedió más este año?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medicina General	176	47%
Obstetricia	45	12%
Odontología	10	3%
Vacunación	78	21%
Laboratorio Clínico	66	18%
TOTAL	375	100%



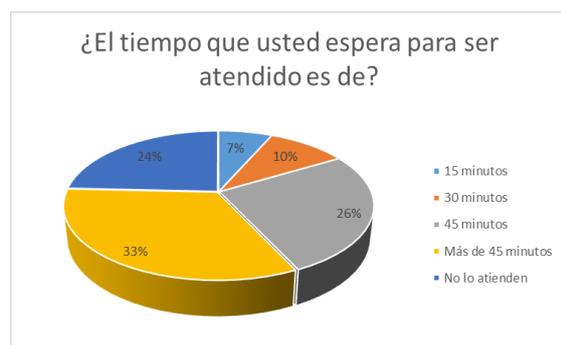
4. ¿El departamento de estadística procede con agilidad y rapidez en la entrega de información y carpetas?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	6%
Casi siempre	34	9%
A veces	95	25%
Casi nunca	158	42%
Nunca	65	17%
TOTAL	375	100%



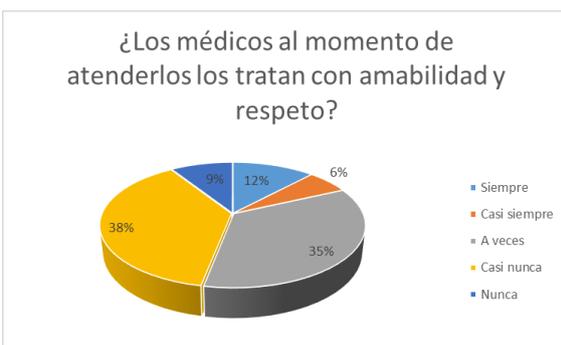
5. ¿El tiempo que usted espera para ser atendido es de?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 minutos	25	7%
30 minutos	37	10%
45 minutos	99	26%
Más de 45 minutos	123	33%
No lo atienden	91	24%
TOTAL	375	100%



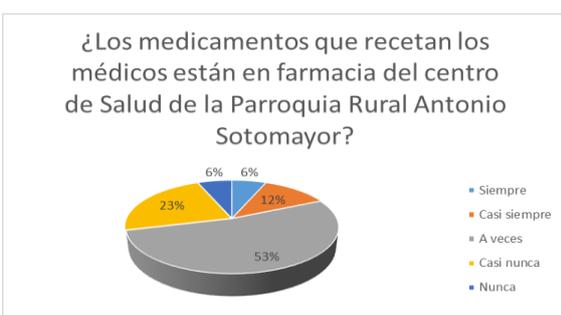
6. ¿Los médicos al momento de atenderlos los tratan con amabilidad y respeto?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	12%
Casi siempre	23	6%
A veces	131	35%
Casi nunca	142	38%
Nunca	34	9%
TOTAL	375	100%



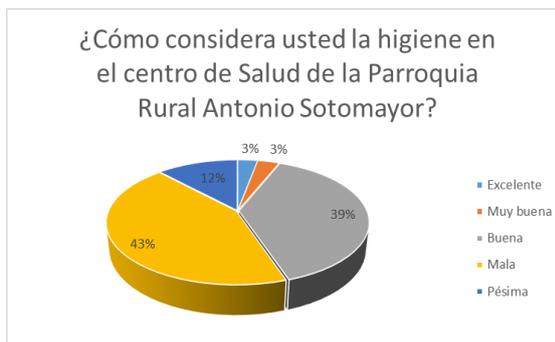
7. ¿Los medicamentos que recetan los médicos están en farmacia del centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	6%
Casi siempre	45	12%
A veces	198	53%
Casi nunca	86	23%
Nunca	23	6%
TOTAL	375	100%



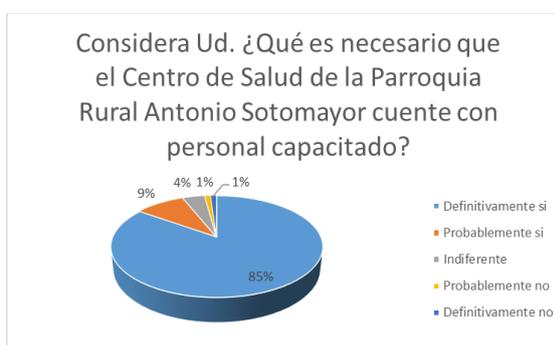
8. ¿Cómo considera usted la higiene en el centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	11	3%
Muy buena	12	3%
Buena	145	39%
Mala	162	43%
Pésima	45	12%
TOTAL	375	100%



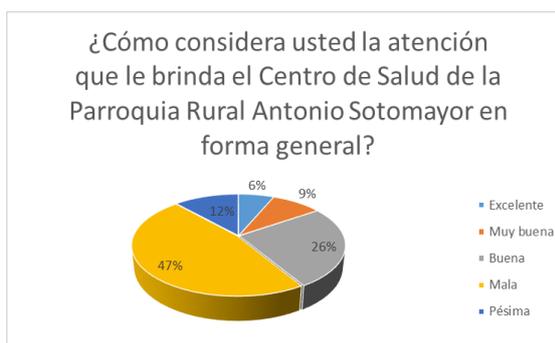
9. Considera Ud. ¿Qué es necesario que el Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor cuente con personal capacitado?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	318	85%
Probablemente si	34	9%
Indiferente	15	4%
Probablemente no	4	1%
Definitivamente no	4	1%
TOTAL	375	100%



10. ¿Cómo considera usted la atención que le brinda el Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor en forma general?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	24	6%
Muy buena	34	9%
Buena	97	26%
Mala	176	47%
Pésima	44	12%
TOTAL	375	100%



ANEXO 2. Ficha de observación aplicada en las instalaciones del Centro de Salud de la Parroquia Rural Antonio Sotomayor –Vinces

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL 						
Nombre del Observador: Ruth Yomira Caicedo León						
Fecha de observación: 20 de diciembre del 2018						
DETALLES	CALIFICACIÓN					OBSERVACIONES
	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo	Pésimo	
	5	4	3	2	1	
La comodidad de las instalaciones				X		
Espacio destinado para la atención en los consultorios			X			
Espacio destinado para sala de espera					X	
Los horarios de atención al público			X			
La amabilidad y actitud de respeto del personal				X		
la higiene de los baños públicos					X	
Tiempo de espera para tramitar una cita				X		
Tiempo de espera para ser atendido por los médicos					X	

Yomira Caicedo L