



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PERÍODO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 - MARZO 2019

TEMA:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD PUERTAS

NEGRAS

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

AUTOR:

JOSELYN LEONOR MONTES MOSQUERA

TUTOR:

ING.PAZMIÑO GAVILANEZ WASHINGTON ENRIQUE

AÑO:

2019

Introducción

El presente caso de estudio ha sido observado en el Centro de Salud Puertas Negras; ubicado en la Provincia Los Ríos, Cantón Babahoyo; Ciudadela Puertas Negras. Es un centro de salud correspondiente al primer nivel de atención de salud que pertenece al Ministerio de Salud Pública. Esta entidad es la encargada de brindar servicios de atención médica y suministrar medicamentos a los habitantes de la mencionada ciudadela quienes son los usuarios de dicha institución.

La situación problemática que se ha podido observar en el Centro de Salud Puertas Negras se direcciona a la satisfacción del usuario, puesto que se ha identificado una serie de irregularidades que causan molestias en los usuarios del servicio que acuden con frecuencia a hacerse atender en el mencionado centro de salud lo cual ha desencadenado en que hayan constantes quejas por la falta de eficiencia en la prestación de los servicios profesionales por parte de los servidores públicos que allí laboran.

El caso de estudio tiene como objetivo dar a conocer los factores que influyen en la satisfacción del usuario, identificando con claridad cada uno de los problemas adjuntos a la situación problemática. Entre ellos se puede mencionar que los factores principales son: atención displicente por parte de los profesionales de la salud; falta de medicamentos necesarios e indispensables para tratar las afecciones de salud básicas, la impuntualidad es otro de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios puesto que los colaboradores del centro de salud no cumplen con los horarios estipulados, la calendarización de citas médicas se constituye otro problema pues este no se lo realiza de forma eficiente provocando impaciencia en los usuarios por los largos intervalos de tiempo para realizarse los respectivos chequeos.

La sublinea de investigación con la que se encuentra relacionado el caso de estudio es la denominada “Modelo de producción y competitividad” en virtud de que se aborda situaciones que están directamente relacionadas con la productividad de los servidores públicos en la prestación de sus servicios profesionales. El método que se ha utilizado es el inductivo puesto que se parte de hechos particulares para llegar a un análisis general del caso observado. Las técnicas empleadas han sido la encuesta y la ficha de observación apoyadas con un cuestionario y una matriz de observación respectivamente, como los instrumentos apropiados para obtener la información pertinente.

Desarrollo

El Centro de Salud Puertas Negras es una institución que se encuentra ubicada en la Provincia de Los Ríos, Cantón Babahoyo, Ciudadela Puertas Negras; cuenta con un total de 8 personas que labora en la misma; dos de ellos son doctores de medicina general, una obstetra, una odontóloga, dos enfermeras, una persona que es la encargada del área de estadística y un colaborador denominado auxiliar de servicios que es el responsable del aseo del centro. Esta institución es un centro de salud de primer nivel que pertenece al distrito 12D01 Baba –Babahoyo-Montalvo Parroquia Clemente Baquerizo; cuyo horario de atención es de 8:00 am hasta las 4:30 pm.

El problema que se ha podido observar en esta institución es en cuanto a la satisfacción de los usuarios, a la cual Martín (2014) define como: “La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible del servicio” (pag.5). La satisfacción es algo que cada individuo percibe como tal, y que lo hace manifiesto en sus acciones, pues va a depender de como este percibió la atención que recibió y todo el entorno que lo rodea, y en base a aquello definirá si el servicio es o no satisfactorio.

La satisfacción del usuario se constituye en un aspecto fundamental de toda empresa, entidad, organización o institución, mediante indicadores se puede conocer con certeza el nivel de satisfacción que se está logrando en los clientes o en este caso, en los usuarios del servicio que la institución ofrece. Es la satisfacción de los usuarios la que define los niveles de calidad que posee la organización por lo tanto es uno de los parámetros que constantemente deben ser monitoreados, analizados y controlados, para el desarrollo significativo y sostenido de la entidad.

La satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de la Ciudadela Puertas Negras se encuentra en niveles muy bajos, esto debido a que la atención de los colaboradores profesionales no es eficiente pues no cumplen con los estándares mínimos de un servicio de calidad y calidez en donde las personas que se acercan con una necesidad por afecciones en la salud puedan sentirse a gusto por un trato amable y bondadoso. Cuando una persona acude a una institución pública, lo mínimo que espera es recibir un trato cordial y que se le preste la atención que se merece, pero lamentablemente eso no es lo que ocurre en mencionada institución. Los profesionales de la salud laboran de manera muy displicente, entendiéndose por displicencia a la actitud indiferente o desagrado hacia algo o alguien; al respecto Retana (2015) en su artículo manifiesta lo siguiente:

Cuando las cosas se realizan de forma mediocre no terminan bien. El hecho de no atender al equipo humano, a los compromisos y a los asuntos de suma importancia es sentenciar un resultado poco efectivo. Las organizaciones que renuncian a la displicencia saben que se enrumbarán a la excelencia.

Cuando una paciente recibe una atención displicente, la reacción inmediata es de inconformidad, insatisfacción y molestia, causada por el desinterés mostrado por el servidor público en cuanto al problema de salud que este presenta.

La displicencia mencionada en los servidores públicos del centro de salud Puertas Negras genera sensaciones de insatisfacción en las personas que se sienten poco valoradas, y se entiende que la salud es una de las cosas más preciadas en todo ser humano y por lo tanto los encargados de velar por la misma deben hacer su trabajo con el mayor compromiso posible y de esta manera lograr que los usuarios no salgan de la misma forma o en peores condiciones de las que llegaron, pero lo observado en este centro es todo lo contrario, se ha

evidenciado molestias en las personas que presentan quejas insistentemente por un trato descortés y poco adecuado por parte de los prestadores del servicio.

Otro de los problemas adjudicados a la insatisfacción de los usuarios de la ciudadela Puertas Negras es que la plantilla de colaboradores que laboran en la institución no se abastece para la cantidad de demandantes del servicio, más allá de que existan dos profesionales de medicina general, en ocasiones se ha podido observar que existe una cantidad elevada de personas que acuden al centro de salud a hacerse atender y tienen que pasar malos momentos pues debido a la acumulación de personas se presentan problemas de logística pues la infraestructura queda pequeña para recibir a tantos usuarios. Cabe mencionar que esto ocurre especialmente en ciertas temporadas del año, como en los cambios climáticos, en donde las enfermedades virales se manifiestan con mayor frecuencia.

Al profundizar un poco más en el problema se encuentra que el asunto no es meramente superficial, se trata de aspectos de organización estructural, en el que confluyen varios factores que como resultado de la interacción de estos provocan las situaciones mencionadas. La administración es un componente clave, al respecto (Pavía Sanches, Organización empresarial y de recursos humanos, 2014) en su libro manifiestan que:

La función administrativa es la manera de gestionar una organización. Dicho proceso implica el desarrollo de 4 grandes objetivos: planificar y desarrollar una estrategia, organizar, dirigir o liderar y controlar. Dichas funciones administrativas se desarrollan en los distintos niveles de la empresa.

El éxito de una organización como tal, en este caso puntual del Centro de Salud Puertas Negras dependerá en gran medida de correcta aplicación de las funciones administrativas por parte de los colaboradores encargados de la administración de la institución. Si existe una correcta planificación estratégica de las

actividades a desempeñar; una organización eficiente en el desempeño y ejecución de los programas planificados; una dirección y liderazgo plenamente comprometido y un control minucioso y efectivo para determinar falencias y realizar las correcciones oportunas, la entidad estará destinada a ser una institución reconocida por la calidad de su servicio.

El conjunto de problemas mencionados evidencian que desde luego la situación problemática tiene raíces profundas las cuales deben ser abordadas y tratadas por la administración de la entidad para que la situación actual tome un rumbo distinto y los niveles de insatisfacción que en la actualidad presentan los usuarios del servicio puedan disminuir considerablemente y la entidad proyecte una imagen distinta a la que hasta ahora ha sido proyectada.

La calendarización de las citas médicas (entendiéndose por calendarización, fijar anticipadamente las fechas para las citas médicas) forma parte de la ramificación de problemas, puesto que esta no se realiza de forma eficaz, en ocasiones hay pacientes que necesitan ser atendidos con urgencia pero la respuesta que reciben en el centro de salud es que tiene que esperar 15 días (y en ciertos casos más) para acceder al servicio de salud pública, existen aspectos importantes en la calidad del servicio mencionados por (López Parra, 2013) en su artículo científico; estos son:

- **Iniciativa:** ser una persona activa y dinámica, con una clara tendencia a actuar en los diferentes escenarios y dar respuesta inmediata a las problemáticas.
- **Habilidad analítica:** Consiste en la descomposición de un discurso o una problemática en fracciones, para de esta manera lograr analizar las ideas principales y, en función de aquello, obtener una solución generalizada. (pág. 9)

Los aspectos mencionados deben formar parte de los servidores públicos de este centro de salud, el colaborador encargado de planificar las citas médicas debe tener la capacidad de análisis para tomar las decisiones acertadas en los distintos escenarios que se le presenten, más allá de la normativa acerca de cómo se planifica las citas debe estar capacitado para tratar situaciones inesperadas como por ejemplo una necesidad de atención de un ciudadano de manera urgente, y no hacerlo esperar 15 días, pues en este lapso de tiempo puede ocurrir algo negativo que empeore su estado de salud, todo esto producto de no ser flexible en la toma de decisiones.

La calidad humana de una persona se pone a prueba cuando tiene que enfrentarse a escenarios complejos y prioriza la estabilidad física y emocional de un paciente antes que la aplicación del sistema de planificación de citas de manera rígida e inflexible, en ocasiones es bueno recordar que toda regla tiene su excepción, y en estos casos hay que saber cuándo hacer excepciones que a la postre se conviertan en las mejores decisiones en virtud del bienestar de los usuarios del centro de salud.

Otro de los factores que contribuye a la insatisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Puertas Negras es que una vez hecha la planificación, las personas acuden a la institución para ser atendidas, estas, se acercan confiadas en que se respetara el horario previamente establecido en la cita, pero se da los casos de que no se cumplen los horarios, dando a paso a que los usuarios tengan que esperar en ocasiones durante un periodo considerable de tiempo, y es necesario manifestar que en estos tiempos, que el tiempo es un recurso intangible muy preciado, al respecto (Herrera Madiedo, Gestión del tiempo, recursos e instalaciones, 2014) en su libro expresa lo siguiente:

El tiempo es un recurso muy valioso que determina enormemente el desarrollo de la actividad laboral. De la importancia de organizar y gestionar el tiempo correctamente da una idea de la famosa frase del norteamericano Benjamín Franklin “recuerda que el tiempo es dinero” cuyo significado y alcance se mantiene hasta la fecha.

De lo manifestado por el autor respecto al tiempo se puede entender con claridad que el tiempo es algo que el ser humano constantemente está intentando optimizar, y en virtud de aquello cuando siente que hay circunstancias en las que está desperdiciando el tiempo tiende a sentir molestias, y precisamente esto es lo que ocurre respecto al tiempo de espera para ser atendidos. Es preciso y necesario dejar en claro, que es entendible la espera en ciertos casos particulares por algún desajuste en la planificación, lo que no se puede entender es que esto se convierta en patrón constante y que estas situaciones que deben ser eventuales se conviertan en repetitivas.

Al buscar una explicación a la falta de efectividad con los horarios planificados en las citas de los usuarios, se procede a observar la puntualidad de los servidores públicos que laboran en esta institución, y esta deja mucho que desear. Pues está reglamentado que el centro de salud brinda atención de lunes a viernes en el horario de 8:00 hasta las 16:30, pero se evidencia que algunos de los profesionales no asisten con puntualidad a realizar su trabajo y salen antes de la hora indicada, contribuyendo esto con la desestabilización de los horarios planificados en las citas médicas de los usuarios.

La puntualidad siempre ha sido, es y será un aspecto clave en cualquier organización, la empresa, entidad o persona natural que tenga la cultura de puntualidad en todas las actividades que realiza estará destinada a tener mayores probabilidades de éxito. Al respecto (Medina, EL ARTÍCULO DE OPINIÓN: La puntualidad, 2015) Expresó lo siguiente:

La puntualidad es una de las actitudes que se logra adquirir mediante la influencia del hogar y familia, es el icono de una organización. La puntualidad se constituye una clara muestra de disciplina que permite que el conocimiento, la enseñanza de las normas y costumbres tengan protagonismo en la vida de un individuo.

Como lo expresa el autor mencionado, la puntualidad es algo que se aprende desde el seno familiar, lo que no quiere decir que no se pueda aprender en cualquier momento de la vida, por tanto es preciso y necesario que la administración del centro concientice a los colaboradores a que puedan comprender la importancia y el impacto que tiene la puntualidad en el desarrollo de la entidad, y que no es un tema menor como en ocasiones se quiere interpretar, restándole importancia al hecho de cumplir puntualmente con los horarios estipulados.

El aspecto de la puntualidad tiene varias ramificaciones, incluso esta llega a afectar al clima laboral, como lo define (Bordas Matinez, Gestión Estrategica del Clima Laboral, 2016)

:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presente de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por lo tanto, al desempeño de la organización.

Si existe un clima laboral sano, todos los colaboradores podrán desempeñar sus actividades de mejor manera, pues cuando este no está en buenas condiciones, el ambiente se vuelve pesado y difícil y consecuentemente el desarrollo de la organización se verá limitado, perdiendo calidad en el servicio que se ofrece a los usuarios.

La razón por la que la impuntualidad afecta al clima laboral es porque si unos colaboradores llegan a la hora establecida y otros no lo hacen de esta manera, genera incomodidad en los servidores que son puntuales porque tienden a pensar que los otros colaboradores no están siendo responsables con sus obligaciones y que ellos sí lo hacen, lo que deriva en dos situaciones: la primera situación es que el clima laboral se deteriora producto de la incomodidad de algunos de los trabajadores y la otra situación es que los que son puntuales se vean contagiados por la impuntualidad de los demás y esto termine afectando a toda la institución.

Si el clima laboral está deteriorado, el trabajo en equipo también sufre el impacto, pues la sinergia que necesariamente debe existir entre los colaboradores de una organización para que esta pueda funcionar efectivamente estará limitada. (Arrea Baixench, 2016) Manifestó lo siguiente:

Es preciso aceptar que las diferentes profesiones que se relacionan con la salud y especialidades de la medicina trabajan en la formación de equipos, en el cual todos tengan un grado de responsabilidad en cuanto a los resultados de la organización.

El trabajo en equipo no es solamente una opción, se puede decir que es una obligación, pues para lograr resultados se requiere de esfuerzos coordinados, en los que cada integrante del equipo de trabajo, en este caso, cada colaborador del Centro de Salud Puertas Negras contribuya con su trabajo, de esta manera se logrará que los esfuerzos de cada colaborador se traduzca en satisfacción para los usuarios del servicio de salud pública. Cuando el trabajo en equipo se convierte en un aspecto importante de cultura de la organización, todo puede fluir de mejor manera, incluso los problemas que aquejan a la institución pueden ser tratados de manera mucho más efectiva.

Al no ser puntuales los colaboradores del Centro de Salud Puertas Negras, afecta negativamente a la imagen institucional, que como lo define (Pintado Blanco & Sánchez Herrera, Imagen Corporativa: influencia en la gestión empresarial, 2013) :

La imagen corporativa se puede definir como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cumulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo.

Se puede entender con claridad que la imagen que tienen los usuarios del Centro de Salud Puertas Negras es muy importante desde cualquier punto de vista, y al encuestar a los personas que acuden a hacerse atender, se refleja que esta no es como se esperaría, hay muchas personas que no perciben de buena forma al centro como tal, por lo que es importante realizar los respectivos cambios y tomar las precauciones pertinentes para que este actual escenario pueda cambiar y los usuarios puedan tener una imagen distinta de la institución.

Otro de los problemas que se unen a los manifestados previamente, es la carencia de medicamentos básicos para proveer a los usuarios que acuden al centro para ser atendidos por las afecciones a su salud, se ha podido observar a personas de escasos recursos económicos a quienes se les ha atendido y recetado medicamentos que carece el centro y por tanto, estos tienen que acudir a una farmacia para poder mejorar su salud, eso en los mejores casos, en otros al no tener los recursos monetarios el usuario no puede ingerir los medicamentos y el problema en su salud no se soluciona.

La carencia de medicamentos en el Centro de Salud Puertas Negras genera una insatisfacción muy marcada en los usuarios. El (Ministerio de Salud Pública, 2010) indica que sus objetivos son:

Objetivo 1: Incrementar la eficiencia y efectividad del Sistema Nacional de Salud.

Objetivo 2: Incrementar el acceso de la población a servicios de salud.

Objetivo 3: Incrementar la vigilancia, la regulación, la promoción y prevención de la salud.

Objetivo 4: Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud.

Objetivo 5: Incrementar las capacidades y competencias del talento humano.

Objetivo 6: Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Objetivo 7: Incrementar la eficiencia y efectividad de las actividades operacionales del Ministerio de Salud Pública y entidades adscritas.

Objetivo 8: Incrementar el desarrollo de la ciencia y la tecnología en base a las prioridades sanitarias de la salud.

El objetivo 4 hace alusión a que uno de los objetivos de la administración de la salud en Ecuador es que los usuarios estén satisfechos, pero es difícil que estos lo estén si no se les provee de los medicamentos que requieren, se entiende que la situación económica del país no se encuentra en sus mejores momentos, pero también es cierto que el presupuesto para salud no se debe modificar radicalmente, pues la salud es un punto neurálgico para el desarrollo progresivo y sostenido de una sociedad.

Por otro lado, se ha observado que algunos de los usuarios manifiestan que la tecnología aplicada en Centro de Salud Puertas Negras deja mucho que desear, y como lo dijo (Albornoz, 2012) “El conocimiento científico y tecnológico es hoy una de las principales riquezas de las sociedades contemporáneas y se ha convertido en un elemento indispensable para impulsar el desarrollo económico y social”. Al ser la tecnología un aspecto indispensable en estos tiempos de desarrollo es preciso que el centro de salud cuente con equipos con una tecnología mayor a la que actual posee.

Los aparatos médicos actualizados que se utilizan en el campo médico son importantes porque contribuye con la eficiencia de la prestación del servicio, no es lo mismo tener equipos de uso casi obsoleto a tener equipos con una tecnología menos antigua, o de ser el caso y de ser posible que los equipos médicos sean de última generación, dotados con una tecnología de punta.

El diagnóstico médico equivocado de los profesionales es otro factor que contribuye con la insatisfacción de los usuarios del Centro de Salud Puertas Negras, (Moncada & Cuba, 2013) en su artículo científico manifestaron que:

El profesional del primer nivel de atención necesita estar altamente calificado en tomar decisiones médicas con el debido respaldo científico, aplicando una metodología ordenada y eficiente a la hora de tomar una decisión. De esta manera llegamos a un diagnóstico razonado, generando satisfacción en el usuario

Uno de los aspectos que los autores mencionados expresan es la calificación médica, es necesario y hasta indispensable que el Centro de Salud de Puertas Negras cuente con profesionales totalmente aptos para las labores que les toca desempeñar a diario. Se ha podido observar el caso de una señora que llegó un día sábado a las instalaciones del centro

de salud con su hijo aquejado por fiebre y dolor en las articulaciones, sin embargo uno de los médicos le dijo que no tenía nada y que lo lleve a su casa, la mujer mencionada ignorando el comentario del médico insistió en que lo tenían que revisar, y luego de las pruebas de laboratorio se comprobó que el pequeño tenía dengue clásico.

Situaciones como estas no deben suceder, antes de dar un diagnóstico médico los profesionales deben estar completamente seguros, o en su defecto por lo menos tener una alta probabilidad de que su diagnóstico sea efectivo, pero que este se realice con las respectivas pruebas y chequeos pertinentes, mas no solo de vista como en ocasiones suele suceder.

La inequidad entre los centros de salud de las ciudades grandes del país en comparación con las relativamente pequeñas es un aspecto latente. Según (Olvera Esquivel & Arellano Gault, El concepto de equidades y sus contradicciones: la política social mexicana, 2015) “La equidad está vinculada con el principio de igualdad o paridad, está relacionada de forma trídica entre dos componentes: A y B, en la que estos son iguales con respecto a una propiedad P”. Al realizar una comparación entre los centros de salud de las ciudades de Quito, Guayaquil, y Cuenca y la ciudad de Babahoyo, en base a testimonios de personas que han estado en los mencionados centros se puede inferir en que hay una diferencia marcada desde el nivel de profesionalismo de los colaboradores hasta la infraestructura y los equipos médicos, por lo que es necesario implementar políticas equitativas para los centros de todo el país.

Se ha podido obtener testimonios de un escaso número de personas que no pueden acceder al servicio de salud pública. Según (Martínez Hernández, Nociones de Salud Pública, 2014) “La salud pública es el resultado del esfuerzo multidisciplinario en el que un gran número de técnicos de diferente formación trabajan de forma coordinada e integrada para

garantizar la salud de la población”. El acceso a la salud pública es un derecho que tiene todo ciudadano, sin excepción alguna, en virtud de aquello no deben existir los casos de que haya personas que manifiesten que no pueden ser atendidas en el centro de salud pública.

Otro de los problemas que aquejan al Centro de Salud Puertas negras es la falta de información de cómo ingerir los medicamentos y de cómo llevar adecuadamente el tratamiento, la forma de comunicar de los profesionales es otro de los aspectos importantes en el momento de recetar a los pacientes. (Martínez Guillén, La comunicacion en la empresa, 2012) En cuanto aquello escribió que:

La comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga como objeto suscitar una respuesta o comportamiento específico en otra persona o grupo determinado. La comunicación es el fundamento de toda la vida social, si se suprime en un grupo social todo intercambio de signos orales o escritos, el grupo deja de existir como tal”.

La comunicación escrita en las recetas, así como como la comunicación oral en la explicación y en las instrucciones acerca de los lineamientos a seguir en el tratamiento por parte de los médicos debe ser clara y efectiva, logrando así que los pacientes no cometan errores al ingerir los medicamentos y que puedan lograr satisfactoriamente la recuperación de su salud.

Conclusión

Por medio el presente caso de estudio se pudo abordar y brindar una explicación de los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Puertas Negras; evidenciando y argumentando cada uno de los problemas adjuntos a la situación problemática; conclusión que se ha podido obtener en base a la información proporcionada por los usuarios del servicio que presta la institución mediante una encuesta realizada y mediante la observación al presenciar determinados hechos relatados en el desarrollo del caso.

Los factores que influyentes la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Puertas Negras son: la insuficiencia de profesionales de la salud, falta de medicamentos para proporcionar a las personas enfermas que acuden al centro de salud, la impuntualidad de los colaboradores que laboran en la institución, el trato descortés de determinados médicos y la insensibilidad para no atender los casos de emergencia si no tienen una cita previa, la ineficiencia en la programación de citas médicas causando molestias en los usuarios.

El caso de estudio ha sido redactado apoyado por determinadas definiciones de autores de términos necesarios para la comprensión del mismo. Proveyendo las bases técnicas y científicas para sustentar de manera correcta los argumentos expresados.

La conclusión final es que los niveles de satisfacción en los usuarios del Centro de Salud Puertas Negras no son óptimos, esto debido a cada uno de los factores descritos, por lo que la imagen institucional se encuentra deteriorada y necesita una pronta intervención de los encargados de la administración para que la situación actual cambie y se pueda tener a usuarios del servicio plenamente satisfechos, que es uno de los objetivos que tiene el Centro de Salud.

Referencias Bibliográficas

- Olvera Esquivel, J. G., & Arellano Gault, D. (Diciembre de 2015). El concepto de equidades y sus contradicciones: la política social mexicana. *Revista mexicana de sociología*, 77(4). Mexico.
- Albornoz, M. (2012). *Organizacion de estados iberoamericanos*. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de Ciencia, tecnología e innovación para el desarrollo y la cohesión social: Programa iberoamericano en la década de los bicentenarios: <https://www.oei.es/historico/cienciatecnologiainnova.htm>
- Arrea Baixench, C. (03 de Septiembre de 2016). Más sobre el trabajo en equipo. *Acta Médica Costarricense*, 58(3). San José, Costa Rica. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/434/43448497001.pdf>
- Bordas Matinez, M. J. (2016). *Gestión Estrategica del Clima Laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de Eucación a Distancia.
- Herrera Madiedo, L. (2014). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. Malaga, España: IC editorial.
- Isolve, M. (2014). *Historia de la Ciencia y la Tecnología*. México.
- López Parra, M. E. (30 de Septiembre de 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 500. Sonora, Mexico: Instituto Tecnologico de Sonora. Recuperado el 10 de Enero de 2019, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Martin, C. R. (09 de Enero de 2014). *Revistas.um.es*. Recuperado el 09 de Enero de 2019, de revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441
- Martínez Guillén, M. (2012). *La comunicacion en la empresa*. Madrid: Diaz de Santos.
- Martinez Hernandez, J. (2014). *Nociones de Salud Publica*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

Medina, O. (08 de Mayo de 2015). EL ARTÍCULO DE OPINIÓN: La puntualidad. 485. Republica Dominicana. Recuperado el 15 de Enero de 2019

Ministerio de Salud Pública. (03 de Enero de 2010). *Objetivos*. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/objetivos/>

Moncada, A., & Cuba, M. S. (Diciembre de 2013). Toma de decisiones clínicas en atención primaria. *Revista Medica Herediana*, 24(24). Lima, Peru.

Pavía Sanches, I. (2014). *Organizacion empresarial y de recursos humanos*. Málaga, España: ic editorial.

Pintado Blanco , T., & Sánchez Herrera, J. (2013). *Imagen Corpotativa: influencia en la gestión empresarial*. Madrid, España: ESIC.

Retana, G. (11 de Junio de 2015). *Displicencia: Renuncia a la excelencia*. Obtenido de INCAE: <https://www.incae.edu/es/blog/2015/06/11/displencia-renuncia-la-excelencia.html>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a usuarios del Centro de Salud Puertas Negras

1. **¿Con que regularidad acude usted al Centro de Salud Puertas Negras para ser atendido?**

Mensualmente	<input type="text"/>
Trimestralmente	<input type="text"/>
Semestralmente	<input type="text"/>
Anualmente	<input type="text"/>
Solo cuando está enfermo	<input type="text"/>

2. **Las veces que ha sido atendido en el Centro de Salud Puertas Negras, la atención ha sido:**

Muy buena	<input type="text"/>
Buena	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>
Mala	<input type="text"/>

3. **¿Cuál es nivel de satisfacción después de haber sido atendido en el Centro de Salud Puertas Negras?**

Alto	<input type="text"/>
Medio	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>

4. Si su nivel de satisfacción no es buena, ¿Por cuál de estos factores ocurre?Trato descortés Impuntualidad Ineptitud Mucho tiempo de espera **5. ¿Considera usted que los colaboradores del Centro de Salud Puertas Negras no se abastecen para la demanda de usuarios que acuden a hacerse atender?**SI NO **6. ¿Los colaboradores del Centro de Salud Puertas Negras acuden puntalmente a realizar sus labores diarias?**SI NO A VECES **7. ¿Cómo considera la planificación de citas médicas?**Muy eficiente Eficiente Poco eficiente Nada eficiente

8. ¿Cuál es el promedio de días que tiene que esperar entre la solicitud de la cita médica y ser atendido en el Centro de Salud Puertas Negras?

8 días

15 días

21 días

30 días

Más de 30 días

9. ¿El Centro de Salud Puertas Negras le proporciona de los medicamentos básicos?

SI

NO

A VECES

10. ¿El espacio físico del Centro de Salud Puertas Negras cumple con los requerimientos mínimos de comodidad?

SI

NO

Anexo 2: Ficha de observación**Lugar:** Centro de Salud Puertas Negras

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	EXC	MB	B	R	M
Trato Cortez de los colaboradores				X	
Aptitud de los profesionales de la salud			x		
Puntualidad de los servidores públicos				x	
Suficiencia de personal				X	
Estado de los equipos médicos			x		
Tecnología aplicada					x
Provisión de medicamentos básicos				x	
Sensibilidad en la toma de decisiones				x	
Sistema de programación de citas medicas				x	