



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PERÍODO

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL**

TEMA:

Nivel de conformidad de los usuarios por los servicios otorgados por el centro de salud
Montalvo del cantón Montalvo

EGRESADA:

Jennifer Tatiana Secaira Sangacha

TUTOR:

Ing. Washington Enrique Pazmiño Gavilánez, MAE

2019

INTRODUCCIÓN

La salud es un derecho de todos los ciudadanos del país, que le otorga a las personas poder acceder a servicios médicos que garanticen el bienestar físico de cada paciente, el ser considerado un derecho indudable obliga al estado ofertar este servicio con profesionales aptos en la atención médica y relaciones humanas, el cual debe estar caracterizado bajo un enfoque incluyente y participativo de todo usuario en los centros de salud.

El estudio de caso se lo realizó en el Centro de salud Montalvo de la Provincia de Los Ríos, en dicha institución se han presentado problemáticas que afectan directamente a la atención de los usuarios, lo que influye en la satisfacción que ellos perciben en cuanto a la atención médica otorgada por los profesionales, lo que ha provocado malestar en los ciudadanos que se acercan con la finalidad de recibir un tratamiento que mejore sus afectaciones de salud, sin embargo, muchas veces no se ha brindado el tratamiento correspondiente que aporte a la mejora de los mismos.

El presente estudio de caso tiene como objetivo conocer que situaciones adversas imposibilitan al aseguramiento de la calidad entorno a la salud, e inciden a que el Centro médico no cumpla con los objetivos y servicios propuestos en su creación, como el de atender y salvaguardar eficientemente la salud de los habitantes del cantón Montalvo, situación que causa un malestar a los usuarios de la ciudad y sus alrededores.

Dentro de la institución se han presentado situaciones anómalas, con el tiempo de atención a los usuarios, calendarización de fechas inapropiadas, pérdida de documentación, insuficiente suministro de medicamentos, poca suficiencia del personal en áreas médicas y administrativas, y por último no existe un trato cordial y oportuno por parte de los miembros de la organización.

El estudio de caso se relaciona con la sublinea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se analizan factores negativos en la administración de recursos médicos, materiales, y de la gestión del talento humano, situaciones que influyen radicalmente en el nivel de conformidad de los usuarios y en la imagen institucional de la organización. Como lo resalta el siguiente autor González Luna (2015) en su obra “Proceso Administrativo” el talento humano es de suma importancia porque es el elemento generador de transformación en la institución, por lo que representa el activo más importante para la empresa, debido a que sin ellos no se pueden cumplir los objetivos (p.13).

La investigación se desarrolló por medio de la aplicación de los tipos de investigación exploratoria y descriptiva, que permitió obtener la suficiencia de información para el desarrollo del estudio de caso, además, se aplicó el método inductivo porque permite caracterizar situaciones particulares, y de esta manera poder elaborar conclusiones globales de la temática objeto de estudio, todo aquello gracias a la implementación de la técnica de investigación como la encuesta, la cual permitió contrastar la opinión del investigador.

DESARROLLO

El Centro de Salud Montalvo fue creado en el año de 1973, funcionaba en un espacio prestado por el Sindicato de Choferes del Cantón, en ese entonces se ofrecía consulta externa, luego de algunos años se construyó el subcentro, sitio donde actualmente funciona la institución, ubicado en la ciudad de Montalvo Distrito 12D01, de la Coordinación zonal 5, dirección Moisés Encalada y Republica de Chile.

El aseguramiento de la calidad de los servicios médicos es de gran importancia y aportan al desarrollo del país, cediendo lo necesario para mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos, en el Centro de Salud Montalvo, la administración posee dificultades para reaccionar ante las diversas problemáticas que el establecimiento presenta, que son motivos para proceder a la investigación del siguiente caso de estudio.

El centro de salud Montalvo actualmente ofrece sus servicios a miles de habitantes del cantón y sectores aledaños, en el mes de Junio del 2008 la institución sufrió cambios en su estructura gracias a un programa de remodelación de salud de la provincia de Los Ríos, que estuvo a cargo del Gobierno Nacional en el cual se habilitó un pabellón de emergencia en el 2012 y se da atención las 24 horas al día para satisfacer las necesidades de la comunidad, especialmente a usuarios de escasos recursos económicos y que en horas de la noche acuden por alguna emergencia, dicha remodelación causó que el centro de salud sea considerado de tipología C. Como lo resalta el MSP, Ministerio de Salud Pública (2014):

Un centro de salud tipología C es aquel establecimiento ubicado en el sector urbano que atiende a una población aproximada de 25.000 a 50.000 habitantes, los cuales asisten a los centros médicos para ser atendidos en sus problemas de salud, prevención de enfermedades, que se presentan en su ciclo de vida.

Al ser un Centro de salud de tipología C, donde ofrecen una serie de servicios médicos a los usuarios del cantón Montalvo, es necesario disponer del personal adecuado y completo para la atención en el mismo, debido a que se han presentado casos en el que el personal médico no se encuentra en el área de atención a los usuarios, lo que provoca tener que esperar hasta que llegue el colaborador encargado de dicha área, situación que afecta a la productividad de la institución. Según Bolívar (2015) la productividad laboral es el equilibrio entre las actividades planificadas y las que se pueden realizar, demostrando el nivel de atención del trabajador.

El Centro de Salud Montalvo tiene una población estimada de atención de 9.974 personas, con edades que van de 1 a 65 años en adelante, por tal razón debe estar dotado de talento humano capaz de atender a los usuarios de la forma más rápida y oportuna posible, puesto que existen personas que asisten a las instalaciones proveniente de diferentes sectores aledaños al cantón Montalvo y la ausencia de un colaborador provoca las molestias de los ciudadanos.

La cartera de servicio que ofrece la institución es la siguiente: Medicina general, Odontología, Enfermería, Obstetricia, Psicología, Emergencias, Servicios de rehabilitación y Laboratorio Clínico, además también brinda todo tipo de información educativa con respecto al ciclo de vida, prevención de problemas y enfermedades, es decir el centro de salud objeto de estudio debe encargarse de la atención integral al individuo y a la familia, meta pendiente por parte de la institución debido a que existen implementos tecnológicos deteriorados que no permiten un atención ciudadana eficiente, lo que incide directamente al deterioro de la imagen institucional. Para Romera (2017) la imagen corporativa es un elemento importante de la empresa, porque por medio de ella se comunica al público quienes son, a que se dedican y cuáles son las características distintivas de otras instituciones.

Una de las situaciones principales que influye en el nivel de conformidad o satisfacción de los usuarios es el agendamiento de citas, puesto que la institución adolece de una planificación adecuada del cronograma de atención, debido a que se han suscitado casos en que se cita al ciudadano en horas de la mañana, y no es atendido en el horario establecido, por la ausencia de la enfermera o el médico encargado, motivos suficientes de que no existe una planeación adecuada, que permita evitar este tipo de eventualidades en la institución. De acuerdo Torres Hernandez & Torres Martínez (2014) “La planeación comprende todas las estrategias necesarias para el logro de los objetivos organizacionales, además una adecuada planeación ayuda al proceso de toma de decisiones” (p. 137).

El inadecuado manejo del agendamiento de citas provoca a que el resto de pacientes que tienen horarios posteriores de atención, también se vean afectados, lo que altera toda la planificación del centro de salud y de los usuarios, debido que se resalta que no todos poseen una disponibilidad de tiempo para afrontar dichos cambios que se presentan en la gestión de horarios del Centro de Salud Montalvo.

El horario de atención que tiene la institución es de 08:00 am hasta las 17:00 pm, en consulta externa, el área que mayor afluencia de personas tiene, sin embargo, existe talento humano que no asiste regularmente a la institución lo que genera no poder brindar una atención eficiente por la falta de compañeros de trabajo en dicha área, situación que representa el inadecuado compromiso laboral que poseen los colaboradores de la institución para con la ciudadanía.

Hay que resaltar que todo profesional que se dedique a salvaguardar vidas, o ayudar a la prevención de enfermedades, debe ser un talento humano con un nivel de compromiso alto, donde evidencie la vocación de servir, sin embargo esto no sucede en la institución, puesto que los pacientes tienen que esperar la llegada del personal médico, sin importar

que emergencia en su salud posea, y esto se da principalmente a que ciertos colaboradores laboran en otras instituciones, y no coordinan bien las actividades para la atención médica en el Centro de Salud Montalvo, lo que evidencia claramente una falta de sinergia en la organización del talento humano. Como lo resalta el siguiente autor:

La sinergia implica coordinación y es el producto social de los miembros de la institución, equipos de trabajo y organizaciones bien estructuradas, cuyo objetivo es la consecución de logros sinérgicos, debido a que el desarrollo colectivo es la mayor recompensa, dónde hay metas que se pueden lograr de forma individual, pero las de la empresa son las que se alcanzan con la ayuda de todos. González, Olivares , & Socorro (2014).

Los problemas en la productividad de la institución se debe a la poca suficiencia del personal, debido a que durante el desarrollo de la investigación se realizó una breve entrevista con la Directora del centro de salud, y supo mencionar que el talento humano que posee la institución no es el ideal para atender la demanda diaria, debido a que sólo existen 29 personas distribuidas en las áreas médicas, administrativas y de limpieza, posiblemente ésta sea una de las causas principales de la presencia de problemas en el nivel de conformidad de los usuarios, que según datos proporcionados por la institución el número ideal de colaboradores deben ser 39, para así poder desarrollar todas las actividades de forma normal.

Para muestra del problema de la suficiencia del personal, se cita que la institución cuenta con una sola persona para las labores de administración de recursos médicos, materiales y del talento humano, hay que resaltar que en el nivel operativo de la institución, no existen suficientes medicamentos y dispositivos médicos para el desarrollo normal de las actividades internas, además el mobiliario de la institución está deteriorado

y no se realiza un adecuado mantenimiento de los equipos tecnológicos, situaciones anómalas que corresponden posiblemente al poco número de colaboradores de la institución en labores administrativas.

La inadecuada gestión de los recursos materiales que posee la institución, denota que a pesar de ser una institución pública orientada a la atención de los problemas de salud, debe administrarse con una filosofía corporativa, dónde se deben desarrollar actividades basadas en procedimientos administrativos que permitan evitar situaciones negativas en el manejo de los recursos materiales de la institución. Para González & Cipriano (2014) “Los recursos materiales son el conjunto de elementos o factores elementalmente tangibles y medibles que necesita la empresa para el logro de los objetivos” (pág. 18)

Por lo general este tipo de instituciones son dirigidas por galenos médicos que carecen de conocimientos y técnicas administrativas que aporten a una adecuada gestión de los recursos materiales, tecnológicos, financieros y el talento humano, situación a la cual no es ajena el Centro de Salud Montalvo, debido a que el perfil laboral en áreas administrativas es inadecuado lo que imposibilita que responda eficientemente a la demanda que genera el puesto de trabajo, por tal motivo la dirección de la institución cuenta con un profesional administrativo que brinda asesoría en la gestión interna de la organización, lo que denota que la dirección de la institución no toma las medidas pertinentes ante los problemas narrados. Según Eslava (2013) la dirección debe establecer las metas y luego determinar cuáles son las situaciones que pueden influir negativamente en su consecución, y así poder determinar las medidas pertinentes.

Uno de los grandes problemas que tiene el Centro de Salud Montalvo es su agendamiento de citas, según datos proporcionados por el área de estadísticas de la institución, existieron 6.980 citas asistidas, 2.904 no asistidas y 167 canceladas, donde se

evidencia que existe un gran número de personas que no pueden acudir a las citas médicas, y esto se debe a que el cronograma del agendamiento es inadecuado, pues no se respeta el horario establecido por partes de los galenos de la institución, o en determinados casos se realiza un agendamiento con fechas muy distante con respecto a la consulta inicial, lo que genera malestar en el usuario, pues aducen que la fecha no es la propicia para poder tratar de manera oportuna sus problemas de salud, claramente se evidencia la no realización de sus tareas de forma eficiente y eficaz. Según Herrera (2016) menciona que la eficiencia consiste en realizar las cosas adecuadamente y eficacia realizar las cosas que se deben hacer con el menor uso de recursos posibles.

Una situación particular que denota la deficiente gestión dentro del Centro de Salud Montalvo, es la inadecuada atención ciudadana, debido a que la institución posee un comité de participación conformado con tres líderes ciudadanos, donde se realizan reuniones mensuales para tratar temas que beneficien a los habitantes de la ciudad y sectores aledaños, el objetivo del comité es aportar con sugerencias direccionadas con las necesidades que tienen los usuarios y de esta forma lograr el fortalecimiento institucional en la atención médica de la institución.

Sin embargo, el comité de participación ciudadana no cumple con sus metas principales, debido a que sus aportes en ideas o sugerencias no son tomadas en cuentas por la administración de la institución y por la directora del centro de salud, probablemente sea una situación causante de los problemas en cuanto a la atención de los usuarios y ocasiona a que siga existiendo quejas ciudadanas, deteriorándose el clima laboral por los problemas antes planteados. Como lo resalta el siguiente autor:

El clima laboral es un elemento importante en la vida de las empresas, debido a que es un indicador fundamental del ambiente de trabajo de la organización, condicionado

por múltiples factores, como las normas internas de funcionamiento, las condiciones del trabajo, el equipamiento, infraestructura, actitudes de las personas, y el estilo de dirección de los jefes de cada área, todos ellos son factores que influyen en el clima laboral Gan & Triginé (2013).

Un procedimiento básico para el seguimiento del paciente es la estructuración de historias clínicas, las cuales proveerán a cualquier profesional de la salud conocer antecedentes, o el porqué de las visitas al centro médico, una complicación latente es no realizar de forma pertinente el desarrollo de las historias clínicas y al existir un traspaso de información, este informe no concordará con las declaraciones vertidas por el paciente, lo que causa confusión y el reinicio de la evaluación del mismo, lo que demuestra la falta de coordinación y comunicación del personal.

Además hay que mencionar que en el área de Admisión, Estadísticas y Archivo, existe la pérdida de documentación, como es el caso de las historias clínicas, situaciones que causan el retraso en la atención a los usuarios, debido a que tienen que realizar nuevamente la tramitología de la carpeta médica, lo que genera malestar en los ciudadanos y la demora de procesos internos.

Para Fernández (2014) “El perfil laboral está caracterizado por las habilidades y competencias que tiene la persona cuando realiza su trabajo” (pág.14). En relación con lo que cita el autor se considera que la pérdida de documentos se debe al inadecuado perfil laboral que poseen los miembros de la organización, debido a que dicha área requiere de la presencia de analistas administrativos, que realicen labores adecuadas en el manejo de documentos, y solicitudes médicas de los ciudadanos, como también llevar un archivo correcto de datos históricos de la institución.

En la institución no sólo se adolece de una gestión de recursos materiales deficiente, también se presentan situaciones negativas como la carencia de medicamentos en el centro de salud, e implementos médicos básicos para la atención de los ciudadanos, factores negativos que influyen en la percepción del paciente, e incide en el nivel de satisfacción de la atención médica en el Centro de Salud Montalvo.

Con lo antes mencionado se evidencia que en el Centro de Salud Montalvo existen problemas en las instalaciones que imposibilita una adecuada atención, para muestra de lo citado se resalta que en el área de terapias físicas no se opera normalmente, lo que afecta gravemente a la productividad de la institución, debido a que existen personas que asisten a las instalaciones a realizarse terapias físicas de forma rutinaria cada semana, lo cual no es posible por la falta de implementos e infraestructura adecuada en la oferta del servicio de atención médica.

El triaje nace con la necesidad de priorizar el rescate de pacientes y ser trasladado a una zona de mayor seguridad para su asistencia médica, dicha acción la realizan los primeros intervinientes al llegar a la zona donde ha ocurrido el incidente, este sistema de emergencia debe caracterizarse por ser sencillo, rápido y oportuno (Encina, 2018, pág. 132).

Conforme lo citado en el párrafo anterior se considera como una debilidad institucional que posee el Centro de Salud Montalvo es la ausencia de un sistema de emergencia como el Triaje, lo que imposibilita asegurar que exista una atención adecuada a los usuarios que ingresan a la institución por el área de emergencia, según el estado de gravedad en el que llega el paciente, en referencia a los datos obtenidos en la aplicación de la técnica de investigación hay una pregunta que se direcciona a consultar como es el trato por parte de los miembros de la institución, en la que se obtuvo como resultado que a pesar de que

existen personas con problemas de salud no se emplea una atención amable, cortes y personalizada a cada persona que necesita de una atención médica.

Figura N° 1: Estructura del Triage

Prioridad	Color	Significado
Uno/alta	Rojo	Asistencia inmediata
Dos/media	Amarillo	Asistencia antes de 6 h
Tres/baja	Verde	Asistencia en 24 h
Cuatro/nula	Negro	Fallecidos

(Encina, 2018)

Por lo mencionado en el párrafo anterior se revela que una de las áreas que mayor influencia tiene en el bajo nivel de satisfacción del usuario es la unidad de Emergencia, debido a que no siempre se da la prestación adecuada del ingreso al centro médico, lugar donde se suscitan discusiones entre los familiares del usuario y el personal de la institución, lo que afecta al correcto desempeño de las actividades internas del Centro de Salud Montalvo.

Situaciones como el inadecuado trato que se les brinda a los usuarios de la institución, demuestran que el personal humano no implementa en sus actividades laborales, técnicas de relaciones humanas que ayuden a mejorar el nivel de atención y conformidad en los ciudadanos que visitan el Centro de Salud Montalvo, aspectos negativos que demuestran la débil cultura organizacional en la institución. Según Gozalez (2015), la cultura organizacional se ve influenciada por la estructura organizacional, relaciones interpersonales, relaciones de poder y la conducta de los miembros de la organización, proveniente del medio interno o externo.

Además existe la presencia de situaciones que llaman mucho la atención como la verificación de cupos disponibles para obtener consultas, la cual para poder realizar dicha

acción es necesario acercarse al punto de atención al usuario y acordar la cita, pero al momento en que los ciudadanos solicitan la consulta médica, en la mayoría de los casos, el personal designado estipula que no existen cupos disponibles, derivando al usuario a diferentes centros de salud cercanos a la localidad, lo que causa inconformidad y evidencia nuevamente el problema de la suficiencia del personal en el Centro de Salud Montalvo.

Por lo general cuando el usuario solicita algún tipo de información que le ayude en el proceso de atención médica no existe una comunicación interna eficiente que permita promover un trabajo en equipo entre los pacientes y miembros de la institución, donde se debilitan o atrasan procesos como el ingreso o registro de forma rápida, para que se le asigne una fecha que le ayudará a continuar atendándose en dicho establecimiento.

Áreas con implementos tecnológicos deteriorados, inadecuado suministro de materiales, medicamentos y el deterioro de la infraestructura son situaciones que no ayudan a garantizar una atención de salud con comodidad y calidez, además estos factores que se suscitan en la organización son muestras fehacientes de que no se realiza una fase importante del proceso administrativo como es el control interno. Para Lara (2013) el control interno engloba los planes y estrategias establecidos por la alta dirección, con el único objetivo de cumplir políticas y procedimientos en la institución, que aseguren el cumplimiento de los objetivos.

Una de las principales metas que tiene la institución es brindar una atención integral en la salud de los pacientes, sin embargo, ésta no es posible por la ausencia de medicamentos en la unidad farmacéutica, lo que provoca el aumento de las molestias y el nivel de satisfacción de los usuarios se debilita aún más, porque tienen que conseguir sus medicamentos en farmacias particulares, además aducen que el derecho a la salud debe

ser gratuito. Según Constitución de la República del Ecuador (2015) en su artículo 32 menciona que la salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se asocia con otros derechos como el agua, la alimentación, la educación, el trabajo, los ambientes sanos y todo lo necesario que fomente el buen vivir (pág.17).

Además de los problemas institucionales relatados a lo largo del estudio de caso también se menciona que una de las causas que influyen al deterioro de la imagen corporativa del Centro de Salud Montalvo, son las preferencias que se dan en la atención médica, puesto que han existido ocasiones que se atienden a determinadas personas sin respetar el turno de la cita por amistades o algún tipo de afinidad, lo que evidencia que no existe una atención justa, equitativa e incluyente.

CONCLUSIONES

Una vez concluida la presente investigación detallada en el caso de estudio, se llega a la conclusión

1. El centro de salud Montalvo existe, el personal administrativo que dirige los procesos internos necesarios, no se abastece para atender la demanda diaria de usuarios del cantón Montalvo, lo que imposibilita garantizar el aseguramiento de la atención integral en la salud.
2. No poseen oferta de servicios médicos en áreas específicas, causando a los usuarios que acuden al centro de salud, no sean atendidos de forma adecuada, recibiendo un tratamiento que no aporta al mejoramiento de su salud, o caso contrario que estos serán derivados a otros centros u hospitales lejanos a su ciudad.
3. El aumento de la población acarrea un aumento de necesidades, que el centro de salud no puede cumplir, no existe adecuaciones de las áreas y mantenimiento adecuado de los implementos tecnológicos médicos.
4. El nivel de satisfacción de los usuarios es bajo, además no existen medicamentos en la unidad farmacéutica, el agendamiento de citas es irregular y ausencia de equipos médicos para las diversas necesidades de los ciudadanos, lo causa disconformidad y molestias.

REFERENCIAS

- Bolívar, J. M. (2015). *Productividad personal: Aprende a liberarte del estrés con GTD*. Madrid: Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Constitución de la República del Ecuador. (21 de Diciembre de 2015). Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. Quito, Ecuador: Lexis.
- Encina, M. E. (2018). *Seguridad Clínica En Los Servicios de Emergencias Prehospitalarios*. Alicante: Elsevier Health Sciences.
- Eslava, J. d. (2013). *La gestión del control de la empresa* (Primera ed.). Madrid: ESIC.
- Fernández, E. I. (2014). *Orientación laboral y promoción de la calidad en formación profesional para el empleo: Apoyo a la enseñanza e inserción en el mercado de trabajo* (Primera ed.). Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima Laboral*. Madrid: Ediciones Diaz Santos.
- González , L., & Cipriano , A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- González Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- González, M., Olivares , S., & Socorro, N. (2014). *Planeación e Integración de los Recurso Humanos* (Segunda ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Gonzalez, J. V. (2015). *La Cultura Organizacional y La Resistencia Al Cambio*. Madrid: Omniscryptum Gmbh & Company Kg.

Herrera, J. P. (2016). *Gerencia proactiva: Más allá de la visión empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Lara, A. (2013). *Toma el control de tu negocio*. México: LID Editorial.

MSP, Ministerio de Salud Pública. (24 de Diciembre de 2014). *Tipología para Homologar los Establecimientos de Salud por niveles de Atención del sistema*.

Obtenido de

<http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministrial%205212.pdf>

Romera, G. C. (2017). *Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información*. ADGD0208 (Primera ed.). Málaga: IC Editorial.

Torres Hernandez, Z., & Torres Martínez, H. (2014). *Planeación y Control* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.

ANEXOS

**ANEXO. A ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DIRIGIDA A LOS HABITANTE DEL CANTÓN MONTALVO**

1. ¿Cuánto tiempo espero desde que tomo el Turno hasta que fue atendido por el profesional?

A. Horas

B. Minutos

2. El profesional cumple con el horario de atención?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

D. Casi nunca

E. Nunca

3. ¿Entendió las recomendaciones que el profesional le dio?

A. SI

B. NO

4. ¿Cómo fue el trato del profesional?

A. Excelente

B. Bueno

C. Regular

D. Malo

5. ¿Cómo fue el trato de Farmacia?

A. Excelente

B. Bueno

C. Regular

D. Malo

6. ¿Cómo fue el tiempo de espera por medicamentos?

A. Poco

B. Aceptable

C. Mucho

7. ¿Pudo obtener todas las medicinas recetadas?

A. SI

B. NO

8. ¿Considera que los funcionarios muestran interés por brindarle un servicio de calidad?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

D. Casi nunca

E. Nunca

9. ¿Considera que los funcionarios son Responsables en su atención?

A. Si

B. No

10. ¿Cómo considera la limpieza del Centro de Salud?

A. Excelente

B. Bueno

C. Regular

D. Malo

ANEXO. B BREVE ENTREVISTA DIRIGDA A LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN

1. ¿Considera Ud. ¿Que existe poca suficiencia del personal?

2. ¿Existen adecuaciones constantes en los equipos e infraestructura de la institución?

3. ¿Existe Problemas con la atención a los ciudadanos con respecto al agendamiento?

4. ¿La institución cubre toda la demanda de atención por parte de los habitantes del cantón Montalvo y sus alrededores?

5. ¿Considera Ud. ¿Que existe un nivel de conformidad en el usuario en la atención médica prestada?

ANEXO. C ÁRBOL DE PROBLEMAS DE LA INSTITUCIÓN

