



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

PROPUESTA DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH – LIZARZABURU

MAYRA CORINA SANTOS JIMÉNEZ

**Trabajo de Titulación modalidad: Proyecto de Investigación y Desarrollo
presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH,
como requisito parcial para la obtención del grado de:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN DE MARKETING Y SERVICIO AL
CLIENTE**

RIOBAMBA- ECUADOR

Marzo 2018

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CERTIFICACIÓN:

EL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, denominado: “PROPUESTA DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH – LIZARZABURU”, de responsabilidad de la Ing. Mayra Corina Santos Jiménez, ha sido minuciosamente revisado y se autoriza su presentación.

PhD. Freddy Proaño Ortiz

PRESIDENTE

MSc. Paulina Arellano

DIRECTOR DE TESIS

MSc. Javier Viñán

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MSc. Francisco Pérez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Mayra Corina Santos Jiménez, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en este Trabajo de Titulación y el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Ing. Mayra Corina Santos

No Cédula 0603218066

Yo, Mayra Corina Santos Jiménez, declaro que el presente proyecto de investigación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación de Maestría.

Ing. Mayra Corina Santos

No Cédula 0603218066

DEDICATORIA

Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado, un esfuerzo total ya es una victoria....

Soy privilegiada pues Dios y la Virgen Santísima me han premiado al darme el mejor regalo del mundo mi “Querida Familia” y es a ellos a quien hoy quiero dedicar esta victoria, pues cada uno de ustedes me ha enseñado que con mucho esfuerzo y sacrificio se logra llegar a la meta, en especial a mi madre santa por ser mi ejemplo de dedicación y trabajo veo que los años pasan. Y el momento de retribuir todo ese amor infinito es hoy que su mano nunca suelte la mía y su bendición nunca me falten pues es usted mi principal motor de mi vida le amo con todo mi corazón. Sigo mencionando que soy una mujer con estrella pues Dios me bendijo con una segunda madre, mi tía Amada Gladys (ñañita) gracias por ser mi impulso por apoyarme en todo momento a lograr mis objetivos hoy me estas enseñando que eres una guerrera y vamos a vencer todo obstáculo juntas, mi papito se me adelanto... pero su bendición nunca me falta, mi pequeña Sobrina bebe que grande y linda te estás poniendo Valentina a ti también te quiero dedicar este logro por ser mi aliada mi fortaleza en mis momentos de debilidad porque al mirarte recuerdo que tengo por quien seguir luchando, porque tu sonrisa es mi mejor premio.

Hoy a todos ustedes quiero dedicarles este esfuerzo y decirles que les amo gracias por permitirme ser parte de la querida familia juntos siempre.....

Mayrita Corina

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a la gloriosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a mis formadores personas con gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, gratitud eterna a mi Directora de tesis Mgs Paulina Arellano y a los miembros de mi tribunal Mgs Javier Viñán y Mgs Francisco Pérez.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y tener una afable titulación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Hipótesis	3
1.4. Justificación	3
1.5. Objetivos.....	3
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	3
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
CAPÍTULO II	5
2.1. Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu	5
2.2. Propuesta de Gestión	10
2.3. Calidad de Atención	10
2.4. Necesidad de Salud.....	13
2.5. Servicio de Salud.....	13
2.5.1. <i>Demanda de Salud</i>	14
2.6. Calidad Total en Servicios de Salud	14
2.6.1. <i>Satisfacción del usuario</i>	15
2.6.2. <i>Percepción del usuario</i>	16
2.7. Calidad Asistencial	18
2.8. Modelo SERVQUAL.....	19
2.9. Aplicaciones de chi- cuadrado.....	20
2.10. Propuesta de Gestión de Calidad	21
CAPÍTULO III	23
3.1. Tipos de Estudio	23
3.1.1. <i>Investigación documental</i>	23
3.1.2. <i>Investigación descriptiva</i>	23
3.1.3. <i>Investigación de campo</i>	24
3.2. Métodos	24
3.3. Técnicas e instrumentos para recolectar información.....	25
3.3.1. <i>Fuentes Primarias</i>	25
3.3.2. <i>Fuentes secundarias</i>	25

3.4.	Población y muestra.....	26
3.4.1.	<i>Población</i>	26
3.4.2.	<i>Muestra</i>	26
3.5.	Levantamiento de Información.....	28
3.6.	Procesamiento de Datos.....	29
3.7.	Hallazgos	60
3.8.	Comprobación de la hipótesis.....	63
CAPÍTULO IV.....		68
4.1.	Introducción.....	68
4.2.	Objetivos.....	69
4.2.1.	<i>Objetivo General</i>	69
4.2.2.	<i>Objetivos específicos</i>	69
4.3.	Metodología de la propuesta.....	69
4.4.	Alcance	71
4.5.	Características de la Propuesta de Gestión	71
4.6.	Responsabilidades del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	72
4.7.	Estrategias de Optimización del Servicio en los Departamentos del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	76
4.8.	Estrategias para Mejorar la Efectividad en el Servicio de las Dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	84
4.9.	Estrategias de Mejora de la Participación y Desarrollo Profesional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	87
4.10.	Estrategias de Mejora de la Eficiencia, Gestión y Organización del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	91
4.11.	Presupuesto General de la Propuesta de Gestión.....	95
4.12.	Matriz de Difusión de Estrategias.....	97
4.13.	Beneficio económico de la propuesta de gestión para optimizar los servicios en las dependencias del Centro de Salud Lizarzaburu ESPOCH.	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		100
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Estadísticas del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	7
Tabla 2-2:	Dimensiones de la calidad varios autores	12
Tabla 1-3:	Levantamiento de información	28
Tabla 2-3:	Estructura General	29
Tabla 3-3:	Visualidad	30
Tabla 4-3:	Presentación de los consultorios	31
Tabla 5-3:	Espacios sociales	32
Tabla 6-3:	Laboratorios	33
Tabla 7-3:	Servicio de emergencia	34
Tabla 8-3:	Servicio de fisioterapia	35
Tabla 9-3:	Farmacia	36
Tabla 10-3:	Señalética	37
Tabla 11-3:	Médicos calificados y experimentados	38
Tabla 12-3:	Personal de enfermería calificado	39
Tabla 13-3:	Personal de laboratorio calificado	40
Tabla 14-3:	Solución de problemas	41
Tabla 15-3:	Resolución en tiempo adecuado	42
Tabla 16-3:	Nivel de comunicación	43
Tabla 17-3:	Nivel de comunicación personal de servicio de apoyo	44
Tabla 18-3:	Rapidez y eficiencia	45
Tabla 19-3:	Personal de servicios de apoyo rápido y eficiente	46
Tabla 20-3:	Predisposición	47
Tabla 21-3:	Cumplimiento de expectativas	48
Tabla 22-3:	Atención oportuna	49
Tabla 23-3:	Competencias	50
Tabla 24-3:	Proyección de mejora	51
Tabla 25-3:	Medicinas gratuitas	52
Tabla 26-3:	Garantía exámenes de laboratorio	53
Tabla 27-3:	Horarios accesibles	54
Tabla 28-3:	Gestión	55
Tabla 29-3:	Quejas y sugerencias	56
Tabla 30-3:	Equipos y herramientas	57
Tabla 31-3:	Técnicas médicas	58
Tabla 32-3:	Satisfacción	59

Tabla 33-3:	Simbología.....	63
Tabla 34-3:	Resultados de la encuesta de antes y después.....	64
Tabla 35-3:	Frecuencias	66
Tabla 1-4:	FODA Ponderado	73
Tabla 2-4:	Matriz de estrategias de optimización del servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu.....	76
Tabla 3-4:	Matriz de estrategias de mejora de la efectividad del servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu.....	84
Tabla 4-4:	Matriz de estrategias de mejora de la participación y el desarrollo profesional del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu.....	87
Tabla 5-4:	Estrategias de mejora de la eficiencia, gestión y organización del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu.	91
Tabla 6-4:	Presupuesto general de la propuesta de gestión.....	95
Tabla 7-4:	Matriz de difusión de estrategias	97
Tabla 8-4:	Beneficio económico de la propuesta.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1-2:	Proceso de atención en el centro de salud	9
Figura 1-3:	Infraestructura	29
Figura 2-3:	Visualidad	30
Figura 3-3:	Consultorios	31
Figura 4-3:	Espacios Sociales	32
Figura 5-3:	Laboratorios	33
Figura 6-3:	Servicio de emergencia	34
Figura 7-3:	Fisioterapia.....	35
Figura 8-3:	Farmacia.....	36
Figura 9-3:	Señalética	37
Figura 10-3:	Médicos calificados y experimentados.....	38
Figura 11-3:	Personal de enfermería calificado	39
Figura 12-3:	Personal de laboratorio calificado	40
Figura 13-3:	Solución de problemas	41
Figura 14-3:	Resolución en tiempo adecuado	42
Figura 15-3:	Nivel de comunicación.....	43
Figura 16-3:	Nivel de comunicación personal de servicio de apoyo	44
Figura 17-3:	Rapidez y eficiencia	45
Figura 18-3:	Personal de servicios de apoyo rápido y eficiente.....	46
Figura 19-3:	Predisposición	47
Figura 20-3:	Cumplimiento de expectativas	48
Figura 21-3:	Atención oportuna	49
Figura 22-3:	Competencias	50
Figura 23-3:	Proyección de mejora	51
Figura 24-3:	Medicinas gratuitas	52
Figura 25-3:	Garantía exámenes de laboratorio	53
Figura 26-3:	Horarios accesibles.....	54
Figura 27-3:	Gestión	55
Figura 28-3:	Quejas y sugerencias	56
Figura 29-3:	Equipos y herramientas	57
Figura 30-3:	Técnicas médicas.....	58
Figura 31-3:	Satisfacción	59
Figura 32-3:	Cálculo de las frecuencias esperadas.....	65
Figura 33-3:	Zona de aceptación de la hipótesis	67

Figura 1-4:	Esquema a seguir para plantear la Propuesta de Gestión de Calidad	70
Figura 2-4:	Esquema de la Propuesta de Gestión.....	75
Figura 3-4:	Sistematización por paciente	99

RESUMEN

El objetivo fue crear una propuesta de gestión para optimizar el servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C ESPOCH – Lizarzaburu, para la obtención de información, se aplicó una encuesta y entrevistas, lo que permitió obtener una mejor perspectiva sobre los usuarios y sus preferencias particulares de atención. Los resultados principales obtenidos en torno a la infraestructura del Centro de salud, determinaron que existe conformidad, pues se considera que cuentan con lo necesario, la principal deficiencia se determinó en el personal considerarlo no adecuado, por no cumplir con sus funciones de brindar información, lo que genera inconformidad, en torno a la satisfacción en el servicio y la calidad en la atención, monitoreando globalmente existe un 30% de aceptación y conformidad. Se realizó una evaluación, misma que reflejó una total insatisfacción en lo que a la calidad de los servicios se refiere realizando un promedio del 60% que se encuentran inconformes. Se planteó estrategias cuyo propósito es mejorar las falencias encontradas en la institución, para su desarrollo se utilizó el ciclo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), esto permitió la generación de estrategias dirigidas al impulso de la eficacia en el servicio de las dependencias del Centro de salud, así como la mejora de la participación profesional, la optimización, eficiencia, gestión y organización del servicio en la institución objeto de estudio. Concluyendo que la Propuesta de Gestión planteada compromete al usuario interno y externo con las soluciones a los diversos problemas encontrados en el centro de salud, que serán retribuidos en mejores beneficios para los dos. A la vez es importante recomendar el estudio de esta Propuesta de Gestión destinada a optimizar los servicios, por los estamentos pertinentes, ya que es una herramienta válida para generar el desarrollo y crecimiento de los centros de salud del Ecuador.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MARKETING DE SERVICIOS>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>, <CALIDAD EN LA ATENCION>, <OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO>, <CICLO PHVA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to create a proposal to optimize the service in the facilities of the health center type C ESPOCH – Lizarzaburu, it was implemented a survey and interviews to gather information which allow getting a better perspective about the users and their particular preferences for medical care. The main obtained results around infrastructure of the health center, determined that there is compliance, since it is considered that count with the necessary, the main shortcoming was determined in the staff which is considered unfit, due to do not comply with their functions of providing information, which creates dissatisfaction, regarding to the satisfaction in the service and quality of care, globally monitored there is a 30% acceptance and conformity. An evaluation was carried out which reflected a strong dissatisfaction in quality of care performing an average of 60% finds themselves not satisfied. Strategies were raised to improve the shortcomings encountered in the institution, the cycle of plan, do, check and act PDCA cycle, this allows the creation of strategies aimed at impetus to the effectiveness in the service of the facilities of the Healthcare, as well as the professional involvement in quality improvement, the optimization, efficiency, management and organization of the service of the institution object of study. It concludes that the raised proposal of management engaged the internal and external users with the solutions to the diverse problems found in the health center, which will be pay in better services for both. As well is important to recommend the study of this proposal od management destined to optimize the services, by the relevant bodies since it is a validated tool to generate the development and growth of the health centers in Ecuador.

Keywords: <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <SERVICES MARKETING>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <QUALITY>, <SERVICE OPTIMIZATION>, <PDCA CYCLE>, <RIOBAMBA (CANTON)>.

CAPÍTULO I

1.1. Introducción

En la actualidad las diferentes instituciones, empresas u organizaciones, trabajan con el único propósito de llegar a cumplir con sus objetivos y metas, desarrollan un proceso específico de excelencia tanto en el proceso de la generación de su producto como en el servicio de atención, realizándolo a través de acciones como capacitación al personal, innovación permanente, lo cual permite llegar a la obtención de calidad global de sus servicios; para ello es necesario la elaboración y planificación de estrategias que dirijan acciones en las organizaciones que se enmarquen en las dimensiones específicas de servicios y calidad los cuales toma en cuenta a la tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

Por otro lado, es evidente que los consumidores han tenido una gran evolución en cuanto a su comportamiento y preferencias de los servicios que requieren, la seguridad que obtienen, la atención en base a sus necesidades, una gran cantidad de usuarios poseen grandes expectativas en el servicio. Substancialmente, diversos productos existentes brindados por negocios, organizaciones, empresas, hospitales, hoteles, ofertan servicios y/o bienes iguales, diferenciados cada uno en el servicio y actividad económica que mantienen, por esta razón se focaliza la atención en la diferenciación del servicio con los competidores y sus peculiaridades que añaden un extra en cualquier tipo de negocio.

En base a aquello es posible mencionar que la calidad en el servicio requiere del cumplimiento de las expectativas del usuario, así como de sobrepasar dichas expectativas, mismas que se enmarcan en el criterio de atención al cliente, calidad en equipos y sobre todo calidad en el servicio, características más destacadas, obteniendo un conglomerado de características mediante las cuales será posible generar valor agregado al servicio.

Es así que bajo tales criterios de conocimiento sobre calidad, el presente estudio tiene por objetivo la optimización del servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu, en el que se elaborará un análisis de la situación actual, para lo cual se aplicarán técnicas de investigación como la observación directa y la encuesta; las que ayudarán a conocer los niveles de satisfacción de los usuarios y por ende generar una propuesta que ayude a cumplir con el principal objetivo de la institución.

1.2. Planteamiento del Problema

En la actualidad debido al cambio de ideologías y criterios de los gobiernos y de la población en general, tanto las instituciones del Sector Salud han puesto interés en evaluar la satisfacción de sus usuarios como indicador de la calidad en los servicios brindados, facilitando información sobre aspectos de infraestructura, procesos y resultados, con el fin de ser capaces de trabajar en busca de mejoras. La calidad en la atención es un punto de gran prioridad dentro de los programas enfocados a la mejora de los indicadores de salud a nivel mundial. A su vez la evolución constante de las organizaciones, así como la modernidad en el sector de salud a través del proceso de reforma propone el manejo de los recursos de una manera eficiente, ordenada y eficaz, con el fin de alcanzar la satisfacción plena de los usuarios, mismos que requieren de la atención plena de sus problemas.

Es así que se pueden mencionar variadas razones por las que es importante considerar la calidad del servicio como un punto focal, esto se debe a que los clientes se han vuelto más críticos, además se perciben usuarios que exigen un servicio adecuado; es decir no es únicamente un requerimiento alternativo, la calidad se ha vuelto una característica clave, esto se ha de realizar mediante planes de mejora que permitan en su totalidad la satisfacción del cliente.

En base a aquello es necesario conocer que el Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba, brinda servicios caracterizados por ser no tan complejos, hablando medicamente, en base a ello cabe mencionar que el centro de salud no presenta un servicio estandarizado por tal motivo tampoco se puede evidenciar una calidad aceptable en las diversas dependencias, es así que se ha podido visibilizar un mal manejo de la administración de los recursos así como de las necesidades principales de los usuarios; pues se ve un total desabastecimiento en lo que ha insumos se refiere en el departamento de farmacia así como en laboratorio, dependencias que son un gran aporte a la comunidad que requiere del servicio de salud; esto ha desprovisto de una buena calidad en el servicio de salud dentro de esta institución.

Debido a un mandato gubernamental, mismo que establece que la red pública de salud debe alcanzar estándares de calidad, es que se ha sometido a las instituciones de salud a una evaluación con el fin de obtener una acreditación; por lo cual se ha podido establecer tres niveles para la acreditación, nivel diamante, platino y oro. (Ministerio de Salud Pública, 2016). Lo cual es un motivo más para buscar la calidad del servicio en las instancias del Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu.

1.3. Hipótesis

Hi. El servicio médico que brinda el centro de salud tipo C Espoch Lizarzaburu es el adecuado de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Ho. El servicio médico que brinda el centro de salud tipo C Espoch Lizarzaburu NO es el adecuado de acuerdo a la percepción de los usuarios.

1.4. Justificación

Las instituciones de salud son responsables por la atención proporcionada y en la actualidad enfocan sus procesos hacia la satisfacción del usuario, utilizando esto como indicador de la percepción de la calidad de los servicios que ofertan.

Los autores (Thomson, Osborn, & Jun, 2012), mencionan que: “...*las principales funciones de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos*”.

Es entonces fundamental que las instituciones de salud evalúen constantemente aspectos principales como la calidad en el servicio, bajo criterios como la expectativa del usuario, haciéndolo a través del uso de herramientas de valoración los cuales ayuden a establecer un diagnóstico y con ello las falencias, mismas que de ser notadas con anticipación podrán ser resueltas a través de la toma de medidas adecuadas.

Es por ello que en base a lo revisado con anterioridad se establece la creación de una propuesta de gestión cuyo fin principal es el de la optimización de los recursos del Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu, lo cual será un aporte en beneficio para los usuarios de los servicios de salud de esta institución, masificando la satisfacción, además se obtendrá un instrumento valioso que ayudará a la mejora de los servicios de las dependencias.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Desarrollar una propuesta de gestión para la optimización del servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer cuáles son los servicios que brinda el centro de salud Tipo C Espoch Lizarzaburu a través de un levantamiento de información.
- Estipular el nivel de aceptabilidad del servicio brindado en cada dependencia de la institución de salud.
- Proponer estrategias de gestión para la optimización de los recursos del centro de salud y aumentar la satisfacción en los usuarios.

CAPÍTULO II

2.1. Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu

Misión:

“Garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación, desarrollo de la ciencia y tecnología; articulando a los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud” (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Visión:

“Ser reconocidos por la ciudadanía como un centro de salud accesible que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente” (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Valores:

Respeto. “Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos” (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Inclusión. “Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias”. (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Vocación de servicio. Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión. (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Compromiso. Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado. (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Integridad. Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento. (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Justicia. Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello” (Ministerio de Salud Pública, 2016).

De acuerdo con la investigación realizada por Bonifaz (2016), el Distrito Chambo Riobamba 06D01-Salud, cuenta con diferentes unidades operativas entre las cuales se encuentran:

Puestos de salud: Estructuras básicas en donde una vez a la semana existe la presencia de personal médico para atender a la población del sector correspondiente

Sub Centros de Salud: Unidades operativas más formales y de atención permanente, el personal médico planifica oportunamente sus trabajos para poder brindar atención a los habitantes de las comunidades cercanas.

Centros de Salud: Unidades que cuenta con personal médico y de apoyo en mayor cantidad, cuenta con dependencias como laboratorio clínico, equipos de ecos y ultrasonido, personal de estadística y farmacia.

Centro de Salud Tipo C: Unidad Operativa ubicados estratégicamente basándose en las necesidades de la población, cuenta con diferentes dependencias como Fisioterapia, estimulación, emergencias, partos, trabajo social entre otras; esta unidad operativa atiende las 24 horas del día.

Un caso de este tipo de Unidad Operativa es el que se inauguró el 19 de marzo del 2015 en la ciudad de Riobamba el primer centro de salud tipo C Espoch-Lizarzaburu, se encuentra ubicado en la Av. Monseñor Leónidas Proaño y Av. Canónigo Ramos; institución que beneficia directamente a personas que habitan en el norte de la ciudad. (Bonifaz, 2016)

El Gobierno invirtió casi 4 millones de dólares en esta obra. De esa cifra, 2 millones se utilizaron en la infraestructura y el resto en equipamiento médico y hospitalario. Esta casa de salud tipo C, es el primero de Riobamba y brinda servicios como medicina general, medicina familiar, consulta especializada en ginecología y pediatría, salud oral, salud mental, obstetricia, emergencia 24 horas, maternidad de corta estancia 24 horas, laboratorio, promoción de la salud, terapia respiratoria y farmacia. (Bonifaz, 2016)

El área de construcción de esta unidad de salud es de 3020.14 m², y el área total del terreno es de 8452.62 m². El terreno para el centro de salud tipo C fue donado por la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo (ESPOCH). Es el primero de esta magnitud

en la provincia y es de referencia para otras unidades del cantón. Registra una población directamente asignada de aproximadamente 28072 personas, mientras que la población total del cantón Riobamba es de 263412 habitantes, beneficiarios indirectos. Actualmente, la institución se encuentra direccionada por la Dra. Carolina Andrade quien es la Directora del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu. (Bonifaz, 2016)

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

Tabla 1-2: Estadísticas del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu

DEPENDENCIAS EN CONSULTTA EXTERNA	NUMERO DE PROFESIONALES
Medicina familiar (Abarca lo que es a los profesionales del área de Pediatría)	7
Medicina General	4
Obstetricia	2
Ginecología	1
Psicología	3
Nutrición	1
Fisioterapia	2
Laboratorio	8
Farmacia	1
Enfermería	12
Administración	2
Estadística	4
SUBTOTAL PROFESIONALES EN CONSULTA EXTERNA	47
DEPENDENCIAS EN EMERGENCIA	NUMERO DE PROFESIONALES
Medicina General	8
Obstetricia	4
SUBTOTAL PROFESIONALES EN EMERGENCIA	12
TOTAL DE PROFESIONALES EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH LIZARZABURU	59
ATENCIÓN DIARIA	NUMERO DE PACIENTES
CONSULTA EXTERNA	154
EMERGENCIA	220
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS MENSUALMENTE EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH LIZARZABURU	374

Fuente: Gestión Estadística del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu y R DACCA
Elaborado por: Mayra Santos, 2017

El área de fisioterapia cuenta con tecnología de última generación como: electroestimuladores, ultrasonido, compresas químicas, parafina, mecanoterapia, caminadoras, bicicleta estática, rueda de hombro, paralelas, colchonetas, multifuerzas, escalera sueca, banco de Colson, pesas, rampla, y escaleras, así también cuentan con personal que provee de sus servicios a los pacientes que acuden con diversas situaciones a esta dependencia (Pilco & Solíz, 2016).

En el Centro de Salud Tipo C Espoch - Lizarzaburu es posible realizar las pasantías pre profesionales; a la institución acuden estudiantes de las diferentes carreras de medicina, odontología, fisioterapia, entre otras provenientes de la Universidad Nacional de Chimborazo y de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo generalmente, quienes son asignados por la Coordinación de Salud Zonal 3. Básicamente las pasantías son realizadas en las diferentes dependencias, buscando que los conocimientos de los estudiantes se reflejen en la atención al usuario, además de obtener nuevos conocimientos impartidos de manera directa o indirecta por el personal médico que labora en la institución.

En lo referente a la farmacia, la medicina entregada en su gran mayoría es gratuita, sin embargo, existen momentos en los que esta dependencia no abastece con los requerimientos es decir ciertos medicamentos no existen en stock, provocando de esta manera que el usuario deba proceder a comparar determinados productos en otro lugar.

Proceso de atención

Para que el usuario pueda ser atendido por los médicos profesionales en cualquier dependencia es necesario que se cumpla con el siguiente proceso:

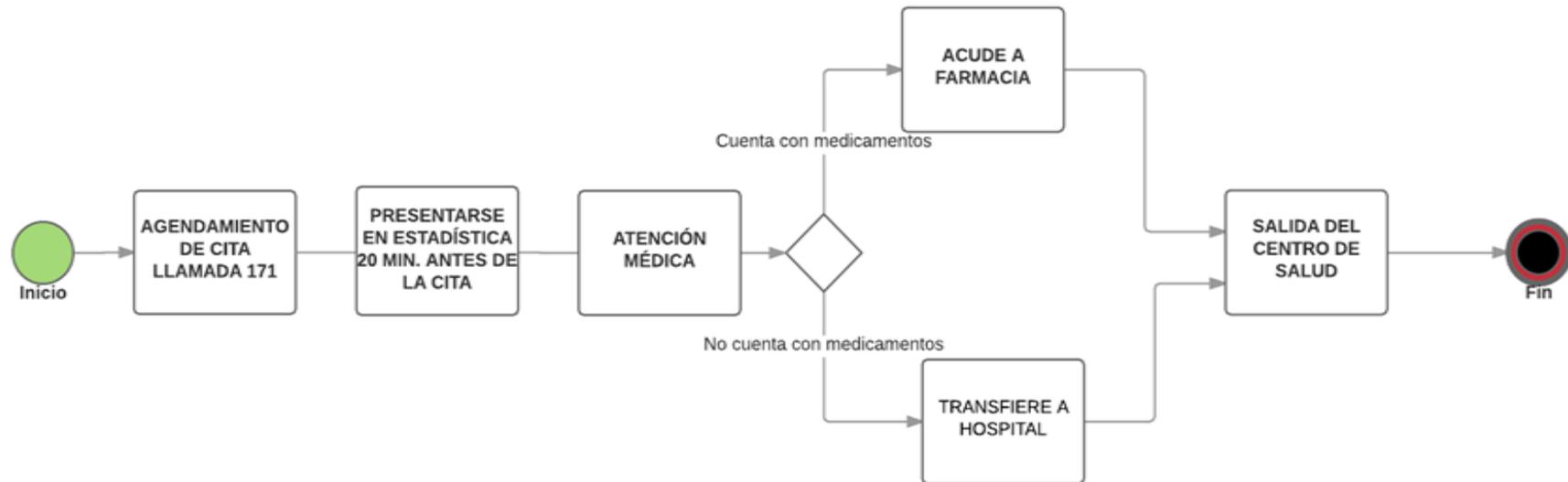


Figura 1-2: Proceso de atención en el centro de salud

Fuente: Centro de Salud Tipo C, Espoch- Lizarzaburu.

Elaborado por: Mayra Santos, 2017

2.2. Propuesta de Gestión

De acuerdo al autor (Cassini, 2008) gestión:

“..... proviene del latín gesto y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar”

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. Por lo tanto, una la gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos tienen una propuesta de Gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos. Las organizaciones públicas son diferentes a la gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población. (Cassini, 2008)

2.3. Calidad de Atención

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

La calidad de atención es un conjunto de características que identifican un servicio o un producto el mismo que guarda relación con las propiedades inherentes de lo que se ofrece a quien lo necesita siempre y cuando respete el derecho de los ciudadanos y ciudadanas.

De acuerdo a la revisión en artículos científicos los autores definen en sus estudios los siguientes resultados en cuanto a calidad en el servicio de salud:

(Ramírez, Nájera, & López, 1998), en el estudio se encontró que:

El 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal y mejoría en salud; en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico. Los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención, del resultado, de la estructura, y de la accesibilidad. Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien y los largos tiempos de espera

De acuerdo a (Hernández, Valecillos, & Vargas, 2013) al estudiar los atributos o extensiones fundamentales de calidad, estas son de diferentes categorías que pueden encontrarse en la atención.

Las dimensiones de calidad de acuerdo a varios autores citados por (Hernández, Valecillos, & Vargas, 2013) nos dicen que:

Existe una variedad de dimensiones de la calidad de atención, según diversos esquemas o estudiosos del tema:

(Hernández, Valecillos, & Vargas, 2013) “Las particularidades o características de la calidad que aparecen más frecuentemente en la literatura son: eficiencia, efectividad, calidad científico técnica (competencia y desempeño profesional), accesibilidad y satisfacción o aceptabilidad del usuario”

Tabla 2-2: Dimensiones de la calidad varios autores

Autor	Dimensiones
Maxwell (1996)	<ul style="list-style-type: none"> • Validez interna • Credibilidad • Autenticidad
Palmer (1991)	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia Profesional. • Accesibilidad. • Aceptabilidad y satisfacción. • Efectividad. • Eficiencia.
Programa Ibérico (1990):	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad científico-técnica. • Accesibilidad. • Satisfacción
Vuori (1993)	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad científico-técnica. • Efectividad. • Eficiencia. • Adecuación
Joint Comm (1990):	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Aceptabilidad. • Efectividad. • Eficiencia. • Adecuación. • Continuidad. • Eficacia.
Barbara Starfield (1990):	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Coordinación. • Longitudinalidad. • Globalidad.
SERVQUAL (1990):	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Fiabilidad. • Capacidad de respuesta. • Seguridad. • Empatía.

Elaborado por: Mayra Santos, 2017

Al ser conocedores de los distintos tipos de dimensiones de acuerdo al criterio de diversos autores, se observa que entre ellos existe cierta similitud en algunas de las dimensiones; entre las que se encuentran: Accesibilidad, Aceptabilidad y satisfacción, Efectividad y Eficiencia; son elementos que varios autores tienen en común.

2.4. Necesidad de Salud

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

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

2.5. Servicio de Salud

Constituyen una posibilidad verdaderamente única de estar en contacto directo con la población. En la práctica, ello se traduce en acciones de salud basadas en la escucha de las necesidades y la participación de las víctimas en el plan de acción, así como en la ejecución de éste, con los límites potenciales mencionados más arriba, y adaptadas a las especificidades de la cultura local.

En las situaciones estables, la gama de servicios puede ser más amplia y, según los contextos, se puede proponer, por ejemplo, la prestación de servicios de detección de enfermedades crónicas.

Por ejemplo:

- Abastecimiento de medicamentos esenciales
- Salud reproductiva

- Salud materno-infantil
- Salud mental Vacunación
- Prevención de enfermedades transmisibles
- Cuidados curativos no ambulatorios
- Promoción de hábitos de higiene
- Tratamiento de enfermedades comunes
- Planificación familiar
- Tamizaje neonatal

2.5.1.Demanda de Salud

La demanda de asistencia sanitaria tomando en cuenta a (Escribano, González, García, & Villanueva, 2009), es una demanda derivada: no interesa en sí misma sino en la medida en que sea necesaria para conservar el nivel adecuado de salud, que es el activo que realmente se desea y al que afectan otros muchos factores.

Por su parte (Vargas, y otros, 2012), establece que demanda es el número de prestaciones que social y técnicamente requiere una población determinada en un periodo establecido implica traducir las necesidades en salud de una población en prestaciones en salud.

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

2.6. Calidad Total en Servicios de Salud

Se define como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Unos de los expertos en temas de calidad es Avedís Donabedian, quien considera que es un atributo de la atención que ofrece las instituciones de salud, lo cual obtenerse en diversos grados y se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica. Acorde con este autor la calidad en medicina promueve, facilita y garantiza los mayores niveles de salud y bienestar a la población, además incorpora, resuelve los aspectos, así como circunstancias de

cada demanda de atención. Para ello requiere de recursos humanos, económicos de infraestructura, todos adecuadamente organizados y un sistema gerencial que incluya planificación de actividades, supervisión, evaluación de acciones, colaboración intersectorial, consulta y participación de la comunidad (Ortells & Paguina, 2012).

(Luft & Hunt, 1986), definen la calidad como el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los usuarios y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos.

De Geyndt citado por (Fuentes & López, 2013) apunta que las distintas definiciones que se le han dado a la calidad son un reflejo de lo difícil que puede resultar arribar a un consenso debido a los valores implícitos en las distintas definiciones. Señala que el concepto de atención médica o atención sanitaria es multidimensional y que esto explica la existencia de tantas definiciones y formas para evaluarla.

2.6.1. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario está considerada como un elemento deseable e importante de la asistencia sanitaria y, aunque intuitivamente el concepto puede entenderse con facilidad, no siempre existe acuerdo en su significado empírico ni en el de los resultados de su evaluación. Puede concluirse que la satisfacción es un concepto multidimensional cuyos componentes dependen del tipo de prestación de que se trate (urgencias, emergencias, atención primaria, etc.).

El nivel de satisfacción de los usuarios está relacionado con el grado de adecuación entre las expectativas previas y la percepción final de la atención recibida. Dicho nivel de satisfacción determinará de manera esencial la calidad de la atención.

Dimensiones de satisfacción:

1. Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con la atención brindada. (Pezoa, 2011).

2. Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (Pezoa, 2011).

3. Seguridad (S): Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Pezoa, 2011).

4. Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (Pezoa, 2011).

5. Aspectos tangibles (T): Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (Pezoa, 2011).

El método que sigue siendo más frecuente para medir la satisfacción son las encuestas que presentan normalmente un formato multidimensional que incluye información sobre: empatía, tipo y cantidad de información que se le presta al usuario externo y familiares, competencia técnica del personal sanitario, facilidades de acceso, continuidad de los cuidados, resultado percibido de la asistencia y otras cuestiones sobre confort de las instalaciones. Otros formatos de encuestas destinadas a medir la satisfacción pueden constar de cinco dimensiones que son: Acceso a la atención, Trato al usuario, Recomendación, Expectativas y Satisfacción global (Pezoa, 2011).

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. (Pezoa, 2011).

2.6.2. Percepción del usuario

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

(Varo, 2000), define a la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe son:

- Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporciona satisfacción.
- Las expectativas, se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar.
- El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto, otras en cambio reparan en tales detalles.
- La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.)
- El nivel escolar, la formación académica también guía la forma de ver o sentir las cosas o situaciones. (Varo, 2000)

La percepción debe ser entendida como relativa a la situación histórico-social pues tiene ubicación espacial y temporal, depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones. (Varo, 2000)

A través de la vivencia la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno mediante referentes que se elaboran desde sistemas culturales e ideológicos específicos contruidos y reconstruidos por el grupo social, lo cual permite generar evidencias sobre la realidad. (Varo, 2000)

En resumen, se puede concluir en que toda la información y los estímulos que se captan por los sentidos, más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir, elaboran un concepto sobre el objeto observado como una totalidad. (Varo, 2000)

Conociendo estos elementos, en salud no es diferente la relación que se da entre un servicio y el cliente. Por lo tanto se puede decir que cuando un cliente (usuario) entra a un servicio de salud, su percepción dependerá de una serie de aspectos, tales como:

- Limpieza y el orden que tiene el establecimiento
- La atención que recibe (mirada, palabras, gestos, etc.)
- La calidad de los productos que se ofrecen
- Las garantías que tienen los productos
- El valor agregado que pueda recibir, etc...

Todos estos aspectos son básicos ya que formaran la percepción de la calidad del servicio de salud que se oferta, y lo relacionaran inmediatamente con la institución.

Es por estos motivos que el personal debe tener una capacitación para adquirir, desarrollar habilidades y actitudes, que logren despertar en los clientes el deseo de elegir y acompañar a la institución o empresa a largo plazo, ya que les será mucho más fácil identificar y satisfacer las necesidades del usuario (Varo, 2000)

2.7. Calidad Asistencial

Se define calidad, tomando el concepto de (Myers, 1969), como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados.

Según Montoya Aguilar (2006) citados por (Rodríguez, 2013), define la calidad como el desempeño apropiado (acorde a las normas) de la investigación que se saben son seguras, que la sociedad en mención puede costear y tienen la capacidad de producir impacto sobre la mortalidad, morbilidad, la incapacidad y desnutrición.

Se dice también que es el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales.

Otra forma posible de definir la calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente.

El concepto de calidad, aplicado a los Servicios de Salud, se ha incorporado en el Ecuador en los últimos años. Esto no implica que históricamente los Servicios de Salud no hayan buscado permanentemente la excelencia.

No se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario.

2.8. Modelo SERVQUAL

Según los autores (Zeithml, Parasuraman, & Berry, 1992), el SERVQUAL representa “una escala de parámetros e ítems múltiples para medir las percepciones del cliente acerca de la calidad de un determinado servicio.”

“El instrumento para dicho fin es un cuestionario con preguntas que miden las expectativas de los clientes; en tal virtud se puede decir que evaluar la calidad del servicio implica computar la diferencia entre las puntuaciones que los clientes dieran a los pares de afirmaciones de expectativa/percepción.” (Zeithml, Parasuraman, & Berry, 1992)

El SERVQUAL fue creado como un instrumento diagnóstico para identificar áreas de fuerza y deficiencia en la disponibilidad de los servicios que ofrece una organización. El desarrollo del instrumento final es el resultado de varios estudios realizados durante un largo período; el proceso comenzó con entrevistas de grupo centralizadas, guiadas por los investigadores (Zeithml, Parasuraman, & Berry, 1992), estas primeras entrevistas apoyaban la hipótesis de que la calidad del servicio, percibida por los consumidores, deriva de una comparación de sus expectativas con sus experiencias con organizaciones que provean un servicio.

Revisando la literatura de los diversos artículos científicos relacionados al modelo SERVQUAL, se obtuvo la siguiente información:

Los investigadores Walbridge y Delene (1993) citados por (Kanji, 2012), estudiaron la calidad de servicio en el área de servicios médicos, dónde exploraron la aplicabilidad del instrumento SERVQUAL, y de sus dimensiones, en el proceso de medición de las percepciones de calidad de servicios de diversos médicos. Factores como fiabilidad, seguridad y empatía, asumieron una importancia mayor que cualquier otro de los factores implicados en este proceso; la investigación puso en evidencia que los determinantes de un servicio de calidad en prácticas médicas no son coincidentes con los determinantes en otros sectores de actividad.

Los autores (Zeithml, Parasuraman, & Berry, 1992) estudiaron con mayor profundidad la formación de las expectativas, la creación de una medida de calidad standard y las respectivas implicaciones en futuras investigaciones. De esta forma, respondieron a las peticiones de Cronin y Taylor (1992) y Teas (1993) sobre el instrumento SERVQUAL, basado en el concepto percepciones menos expectativas.

Se asumió de esta manera que la validez del instrumento SERVQUAL podía ser cuestionada y al mismo tiempo se presentaron un conjunto de orientaciones que ayudasen a clarificar algunos puntos menos válidos del modelo, para percibir mejor el proceso de evaluación de calidad.

2.9. Aplicaciones de chi- cuadrado

La prueba chi-cuadrada proporciona los medios apropiados para analizar los siguientes parámetros:

El número de grados de libertad que serán, (número de categorías de una de las variables - 1) x (número de categorías de la otra variable - 1)

Para realizar esta prueba se debe establecer una comparación entre los datos observados y los esperados.

Si las dos características son independientes, la frecuencia absoluta conjunta debe ser igual al producto de las frecuencias absolutas marginales dividido para el total. Esto es algo que ocurre con muy poca frecuencia al trabajar con las muestras (Fuentes S. , 2012).

En el caso de que las características sean dependientes, la afirmación anterior no se podrá aplicar, es decir, si se encuentran frecuencias absolutas conjuntas a partir de las frecuencias absolutas marginales se encontrarán diferencias en estas respecto a los valores obtenidos a partir de la tabla de datos (respecto a las frecuencias absolutas conjuntas observadas).

Todo lo mencionado está basado en los datos de nuestra muestra, es decir, las relaciones que se encuentren existen en la muestra, pero lo que realmente interesa saber es si esta diferencia existe también en la población y si es significativa como para poder afirmar que existe dependencia entre las variables (rechazo de H₀).

Para la realización del cálculo de CHI-CUADRADO se debe emplear la herramienta de Excel, en cual se utiliza las funciones para la prueba de Chi cuadrado, cada uno de los datos deben ser obtenidas mediante el calcula para determinar la frecuencia absoluta y las frecuencias esperadas, para ello se estable un nivel de significancia que determina el total que se desea obtener.

La significación de chi- cuadrado es una medida exacta es decir es un numero apropiado para genera datos y comprobar si el estado significativo es aceptable o no.

Con un resultado significativo de 0,05 y mediante la aplicación de las formulas se establece si entre las variables que se analizan existe una relación. Esto da a entender que la hipótesis ante la probabilidad debe ser verdadera.

En caso de que el resultado no sea el esperado se acepta la hipótesis que dio por resultado nulo, en este sentido se dejara de lado las variables estudiadas para genera un estudio comparativo, mediante esto se entiende que si existe relación entre las variables. Se puede entender que al existir más del 5% hay la posibilidad de que la hipótesis nula sea verdadera ante la población y es considerada como aceptable.

El nivel de confianza se establece de acuerdo a las variables de estudio el más recomendable al realizar la comprobación es de 0,05.

2.10. Propuesta de Gestión de Calidad

La propuesta de gestión está enmarcada en la estructuración de un modelo enfocado a la descripción de lo que existe es decir de la realidad la misma que se basadas en tres aspectos como son la comprensión, el análisis, y la modificación en algunos casos.

La propuesta está enmarcada sobre la gestión de una empresa debido a que permite realizar una orientación hacia un objetivo, complicado, ordenando para el análisis de la organización, así como el establecimiento de empresas para mejorar las medidas hacia la cual debe orientarse cada uno de los esfuerzos de las personas que forman parte de la misma. Es de esta manera que se identifica como uno de las áreas en donde hay que actuar y valorar con la finalidad de lograr la perfección dentro de una empresa.

La propuesta de gestión es conocida como un instrumento del cual provienen una serie de procesos de la mayor parte de la organización, con la finalidad de la mejora tanto de productos como de servicios. El modelo ayuda a comprender de manera eficiente los problemas que se presentan en una empresa, al igual que se realiza criterios que permitan comparar con otras empresas con la finalidad de intercambiar experiencias.

El modelo de gestión se basa en un aserie de parámetros entre los cuales se nombran los siguientes:

- Evade la formulación de indicadores, debido a que los mismos se encuentran definidos en el modelo.

- Admite la realización de un marco conceptual.
- Facilita tanto objetivos como modelos similares para todos.
- Establece una empresa vinculada con las actividades de mejora.
- Facilita calcular los mismos criterios a la vez debido a que es fácil determinar si se ha adelantado en la dirección apropiada.

El ciclo de PDCA

Es una serie de cuatro elementos que se realizan a cabo continuamente, entre los que se encuentran los siguientes:

1. **Planear:** se entiende como plan a la estructura o realización del establecimiento de planes.
2. **Hacer:** mediante esta fase se establece o se lleva a cabo la realización de lo estructurado.
3. **Verificar:** Comprobar si los resultados coinciden con lo que se ha planeado.
4. **Actuar:** Mediante este ciclo se desarrolla o se corrige los problemas que se dan mediante la estructuración del plan con el fin de mejorar los mismos.

Proyectar, disponer las actividades que se van a empezar. Permite el análisis, la identificación de reas de mejora, instituir metas, objetivos y técnicas para lograr y transformar un plan de actuación para obtener resultados. Realizar, ejecutar cada una de las actividades planteadas, en esta fase se debe enfocar a lo significativo de controlar los efectos y aprovechar los problemas para mejorar y desarrollar el cambio. En varios casos es mejor empezar un pan fácil par controlar y obtener así experiencias antes de realizar aspectos amplios de los procesos o de la empresa.

Evidenciar, confrontar si las acciones se han resuelto bien y cada uno de os resultados obtenidos corresponde de manera efectiva con los objetivos, de igual manera consiste en realizar un análisis de lo que se ha realizado anteriormente. Proceder, emplear cada uno de los resultados de manera que se identifique las mejoras y se enfoque de mejor manera los objetivos.

CAPÍTULO III

3.1. Tipos de Estudio

La investigación se basa en un estudio de tipo cualitativa y cuantitativa, ya que se estructuró la manera de conocer cada una de las opiniones de las personas que hacen uso del centro de salud, mediante la aplicación de encuestas, de igual manera se ha utilizado la técnica de la observación. Con los resultados obtenidos se ha procedido a la aplicación de las tabulaciones mediante la utilización de la herramienta de Excel, con el fin de obtener los resultados pertinentes para la aplicación de la comprobación de la hipótesis.

Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado varios métodos, entre los que se encuentran el analítico- sintético el mismo que consistió en la revisión de gramática o conceptos y definiciones que se encuentren relacionados con las variables de estudio, de igual manera se ha seleccionado la metodología correspondiente y especificación de la propuesta de estandarización de los servicios con la finalidad de conocer la satisfacción del cliente en cada uno de los departamento o dependencias.

3.1.1. Investigación documental

Según menciona (Martinez M. P., 2012) la investigación documental es conocida como uno de los grandes procesos de la investigación científica, debido a que se encarga de un análisis ante la determinación de ciertos fenómenos que presenta la naturaleza en relación hacia donde se encuentre enfocado el trabajo. Mediante la utilización de métodos determinados, e instrumentos que ayuden a la generación de información.

Mediante este tipo de investigación se pudo identificar de manera precisa las técnicas, métodos, definiciones, estrategias y otra información que se evidenciaron y sirvieron como ayuda para el desarrollo de la investigación.

3.1.2. Investigación descriptiva

De acuerdo con el autor (Arias, 2012), la investigación descriptiva permite la determinación de un fenómeno individuo o grupo de individuos que se encargan de fundar el comportamiento. El resultado que brinda este tipo de investigación está basado en un nivel intermedio en relación a los conocimientos y conceptos de cada una de las variables.

En el desarrollo de la investigación se ha utilizado la investigación descriptiva mediante la aplicación de encuestas, la misma que permitió obtener y recoger información eficiente para posteriormente realizar un análisis determinativo de manera que se puede llegar a obtener las generalidades respectivas para llegar a lo particular.

3.1.3. Investigación de campo

Para efectuar la investigación se ha utilizado también la investigación de campo la misma que se basa en la recopilación de información mediante un análisis minucioso del lugar que es objeto de estudio, esto se lo realiza mediante las especificaciones del punto de vista de la persona investigadora. Después de la obtención de datos se realizan las generalidades del mismo debido a que existen temas que guardan una estrecha relación con otras culturas y teorías ya existentes.

En la investigación se desarrolló un estudio en cual se identificó los hechos en el lugar en el cual se produce el problema de estudio, el mismo que permitió conocer la realidad y tener un enfoque más claro mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, ante la situación actual.

3.2. Métodos

Entre los métodos utilizados para la obtención de información se encuentran los siguientes:

Método inductivo-deductivo: Este método se basa en la obtención de información relevante de lo más específico sobre el análisis de la información recopilada, la encuesta permitió obtener información para determinar la satisfacción de los usuarios del centro de salud.

Método Descriptivo: el método sirvió de ayuda para la descripción de las problemáticas encontradas durante la investigación, mediante la ayuda de las técnicas investigativas que se utilizó.

Método Analítico-Sintético: El método analítico se basó en la comprensión de los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de investigación, identificando las causas y efectuando los resultados para cada problemática.

3.3. Técnicas e instrumentos para recolectar información

Las técnicas e instrumentos utilizados se basaron en el tema de investigación entre ellas se encuentran las siguientes:

Una de las técnicas utilizadas se encuentra la encuesta, en donde se utilizó los cuestionarios como instrumentos.

De igual manera se utilizó la técnica de la observación directa, cual se empleó la ficha de observación como instrumento.

3.3.1. Fuentes Primarias

Entre las fuentes primarias encontradas se encuentran las visitas de campo que se realizó en el lugar de estudio, la aplicación de las encuestas y la utilización de las fichas de observación, con el fin de obtener un análisis real del estado actual del centro de salud.

3.3.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias fueron consideradas como fuentes para el desarrollo de la investigación entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Utilización de libros referentes al tema de investigación.
- Utilización de páginas de internet que otorguen información precisa y confiable.
- Artículos científicos relacionados con el tema de estudio.
- Revistas científicas
- Investigaciones a nivel nacional e internacional sobre temas relacionados.

La información secundaria está basada en especificaciones realizadas de publicaciones como:

Determinaciones de las ISO 9001 del año 2008 y del año 2015.

- Desarrollo de la metodología para la certificación de las Normas ISO 9001-2008.
- **“Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México”**, de la autor Ramírez, T. (1998)

- “Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores”, de los autores Zeithaml, Valery: Parasuraman A., y Berry Leonard (1992)

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para esta investigación se trabajó con una población correspondiente a 28072 que es la población directamente asignada por el Ministerio de Salud al Centro Espoch - Lizarzaburu.

3.4.2. Muestra

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

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

La muestra se calculó con la siguiente fórmula:

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

Fuente: (Rodriguez, 1993)

Elaborado por: Mayra Santos, 2017

Dónde:

Z = Nivel de Confianza

N = Universo o Población

P = Probabilidad a favor

Q = probabilidad en contra

N = número de elementos (tamaño de la muestra)

E = Error de estimación (preposición en resultados)

Entonces:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 28.072}{(28.072 - 1)0,05^2 + 1,96 \times 0,5 \times 0,5}$$

n = 379

3.5. Levantamiento de Información

Para realizar el levantamiento de información correspondiente sobre los servicios que brinda el centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, se procedió a utilizar la técnica de la observación, para lo cual se ha utilizado el instrumento de una guía de observación, la misma que facilitó realizar este procedimiento.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos, posterior a la aplicación del instrumento:

Tabla 1-3: Levantamiento de información

N°	PARÁMETROS	EVALUACIÓN	
		SI	NO
1	¿La infraestructura con la que cuenta el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu es la adecuada?	X	
2	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios de emergencia	X	
3	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios de fisioterapia	X	
4	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios de laboratorio clínico	X	
5	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios en áreas especializadas (Consulta Externa)	X	
6	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda el servicio de farmacia	X	
7	Cuenta con personal médico, de enfermería y de laboratorio	X	
8	Eficiencia y eficacia en los procesos administrativos		X
9	Atención al usuario de calidad		X
10	Atención inmediata a los pacientes		X
11	Señalética de información adecuada y comprensible	X	
12	Utilización del recurso tecnológico	X	
13	Los consultorios cuentan con el material e instrumentos requeridos		X
14	Optimización de la utilización de los recursos disponibles		X
15	Prácticas de mejoramiento continuo		X
16	Cuentan con planes de acción que permitan mejorar la calidad de atención al usuario y del servicio brindado		X
17	Se receptan quejas y sugerencias de los usuarios		X
18	Se buscan la solución de problemas del usuario en el menor tiempo posible		X

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

3.6. Procesamiento de Datos

Elementos tangibles

PREGUNTA 1. ¿Qué piensa usted sobre de la estructura física del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?

Tabla 2-3: Estructura General

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	24	6,5	6,1	6,2
Bastante de acuerdo	216	56,5	56,5	63,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	10,5	10,5	74
Totalmente en desacuerdo	34	8,6	8,6	82,5
Bastante en desacuerdo	65	17,3	17,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

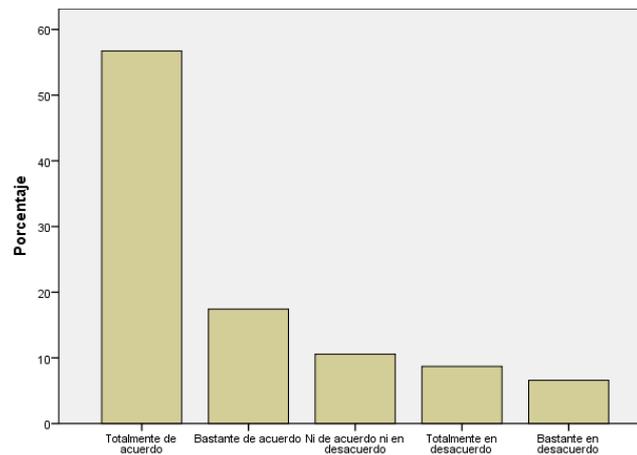


Figura 1-3: Infraestructura

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados, en cuanto a la percepción de la infraestructura del centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, manifestaron que el 56,7% están bastante de acuerdo mientras que el 17,4% se encuentra bastante en desacuerdo. Estos son los datos obtenidos en cuanto a infraestructura hay un alto porcentaje de aceptación.

Pregunta 2. ¿Visualmente, las instalaciones del centro de salud son adecuadas?

Tabla 3-3: Visualidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	200	52,6	52,6	52,6
Bastante de acuerdo	69	18,5	18,5	93,9
Ni en acuerdo ni desacuerdo	24	22,6	75,4	94
Bastante en desacuerdo	26	6,2	6,2	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

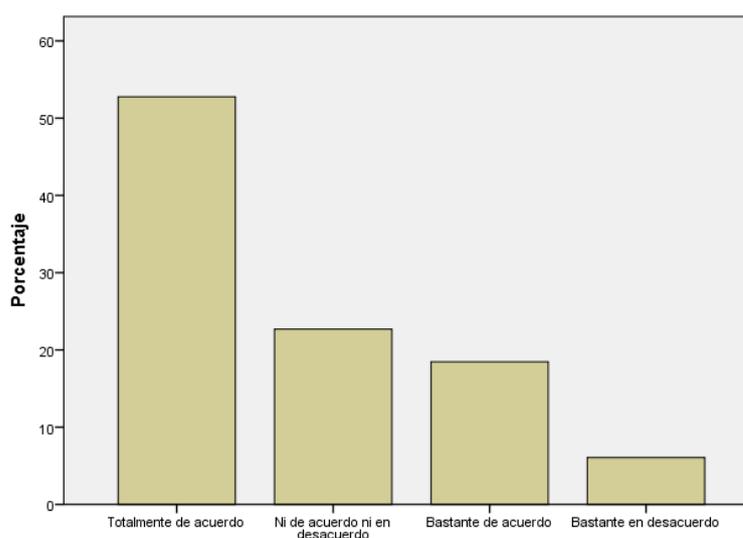


Figura 2-3: Visualidad

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos el 52% de las personas indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo con las instalaciones del centro de salud ya que se encuentran adecuadas en cuanto al restante manifestó que se encuentran en desacuerdo.

Pregunta 3. ¿Cuál es la estructura física que poseen los diferentes consultorios del centro de salud?

Tabla 4-3: Presentación de los consultorios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	249	65,0	65,0	65,0
Bastante de acuerdo	89	23,6	23,6	89,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	7,3	7,3	97,1
Totalmente en desacuerdo	3	,5	,5	100,0
Bastante en desacuerdo	8	2,4	2,4	99,5
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

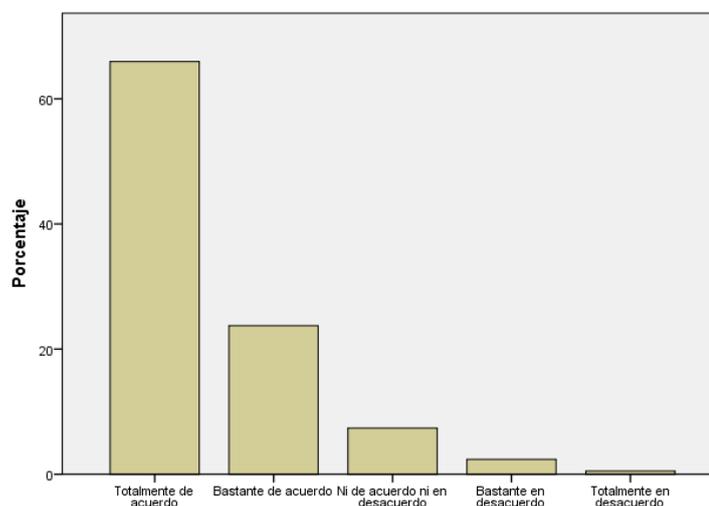


Figura 3-3: Consultorios

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presentación de los consultorios la mayor parte de personas indica que si se encuentran en total mente de acuerdo con un 65% de respuestas, mientras que la de menor aceptación es 0,5% de la opción en total desacuerdo.

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

Tabla 5-3: Espacios sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	174	45,9	45,9	45,9
Bastante de acuerdo	111	29,3	29,3	75,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	21,4	21,4	96,6
Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	100,0
Bastante en desacuerdo	11	2,9	2,9	99,5
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

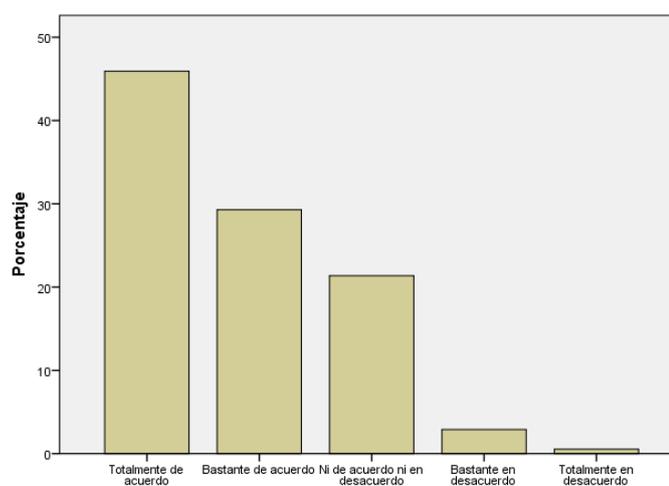


Figura 4-3: Espacios Sociales

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 45,9% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la presentación física de los pasillos o salas de espera del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, mientras que el 0,5% y el 2,9% se constituyen en los porcentajes más bajos correspondiendo a la opción “totalmente en desacuerdo” y “bastante en desacuerdo” respectivamente.

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

Tabla 6-3: Laboratorios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	174	45,9	45,9	45,9
Bastante de acuerdo	120	31,7	31,7	77,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	20,6	20,6	98,2
Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	100,0
Bastante en desacuerdo	5	1,3	1,3	99,5
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

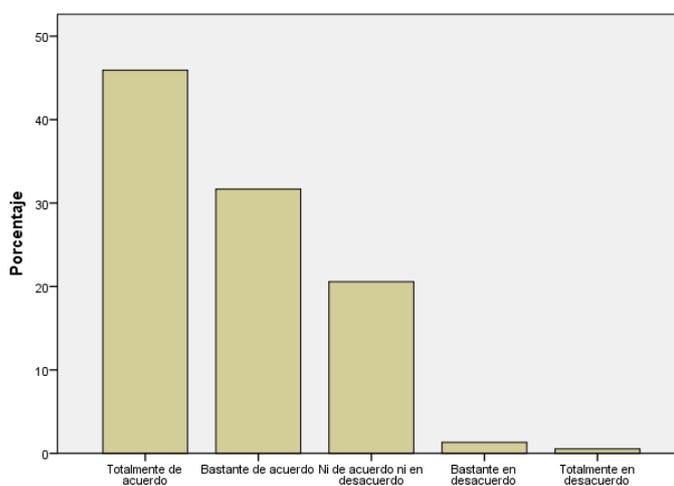


Figura 5-3: Laboratorios

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

En cuanto a la presentación física del laboratorio del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, el 45,9% está totalmente de acuerdo, 31,7% Bastante de acuerdo; 20,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,5% corresponde a la opción en desacuerdo constituyéndose en la opción con más bajo porcentaje.

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

Tabla 7-3: Servicio de emergencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	180	47,5	47,5	47,5
Bastante de acuerdo	151	39,8	39,8	87,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	12,7	12,7	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

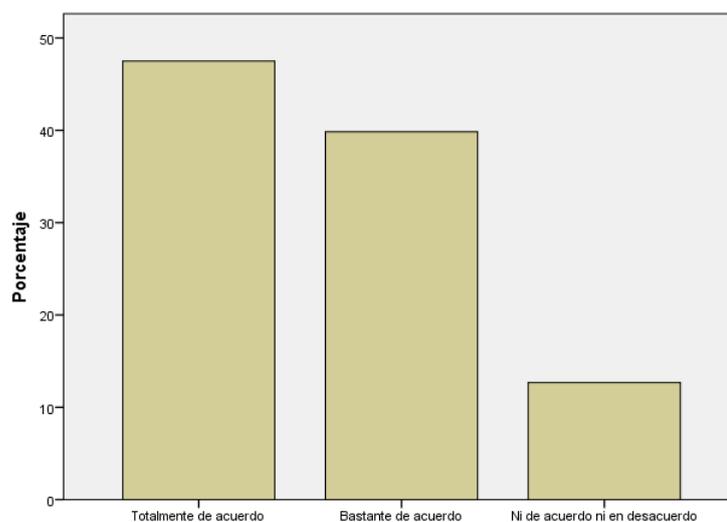


Figura 6-3: Servicio de emergencia

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

La presentación física de la sala de emergencia, ha demostrado mediante la información obtenida por parte de los encuestados que; el 47,5% está totalmente de acuerdo, el 39,8% bastante de acuerdo y el 12,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, ningún usuario ha mostrado disconformidad con las instalaciones de la sala de emergencia del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu.

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

Tabla 8-3: Servicio de fisioterapia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	217	57,3	57,3	57,3
Bastante de acuerdo	87	23,0	23,0	80,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	18,5	18,5	98,7
Bastante en desacuerdo	5	1,3	1,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

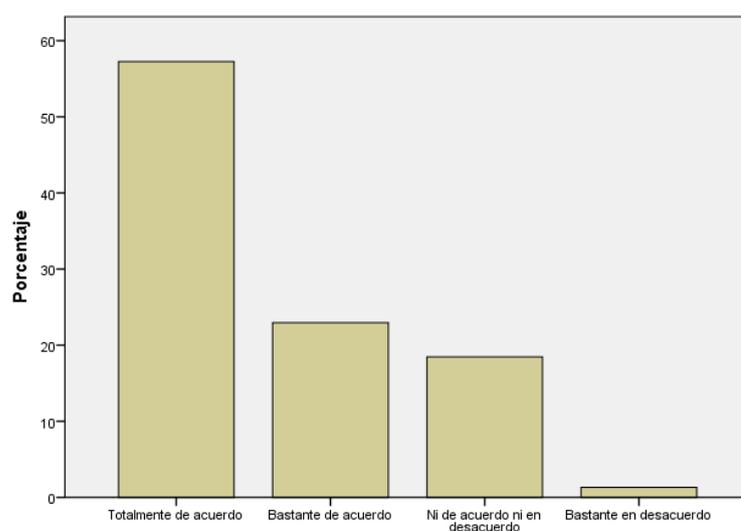


Figura 7-3: Fisioterapia

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

En lo que se refiere a la sala de fisioterapia del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, el 57,3% está totalmente de acuerdo, el 23,0% bastante en acuerdo, el 18,5% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 1,3% en desacuerdo.

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

Tabla 9-3: Farmacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	217	57,3	57,3	57,3
Bastante de acuerdo	87	23,0	23,0	80,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	18,5	18,5	98,7
Bastante en desacuerdo	5	1,3	1,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

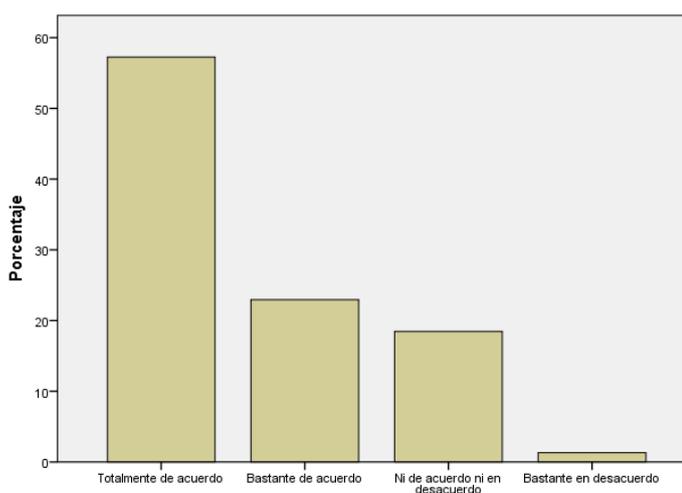


Figura 8-3: Farmacia

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados, el 57,3% de los usuarios está totalmente en acuerdo con la presentación física de la farmacia del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu; mientras que el 1,3% indica lo contrario, es decir está en desacuerdo.

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

Tabla 10-3: Señalética

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	99	26,1	26,1	70,2
Bastante de acuerdo	68	17,9	17,9	88,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	167	44,1	44,1	44,1
Totalmente en desacuerdo	15	4,0	4,0	100,0
Bastante en desacuerdo	30	7,9	7,9	96,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

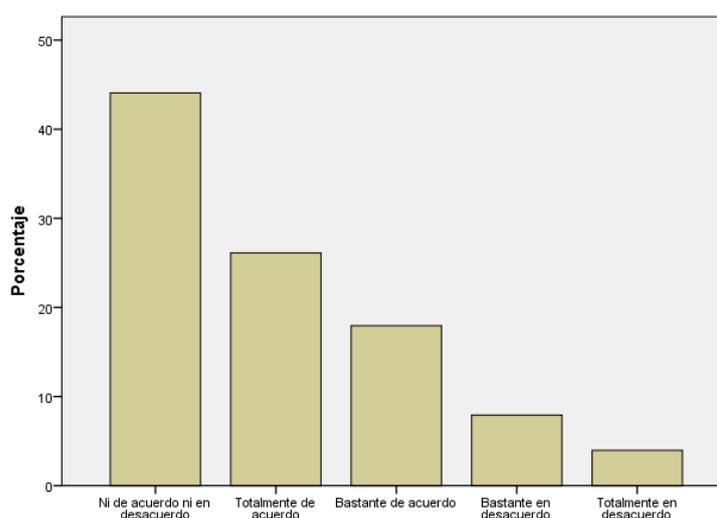


Figura 9-3: Señalética

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

En cuanto a la señalética utilizada en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, los encuestados han manifestado sus opiniones, la de mayor aceptación es del 44,1% que concuerdan en no están de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 4,0% que se convierte en el de menor porcentaje los usuarios han manifestado que están en total desacuerdo sobre la señalética utilizada, en esta institución.

Fiabilidad

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

Tabla 11-3: Médicos calificados y experimentados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	43	20,6	20,6	95,3
Bastante de acuerdo	159	42,0	42,0	42,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	11,3	11,3	74,7
Totalmente en desacuerdo	18	4,7	4,7	100,0
Bastante en desacuerdo	81	21,4	21,4	63,3
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

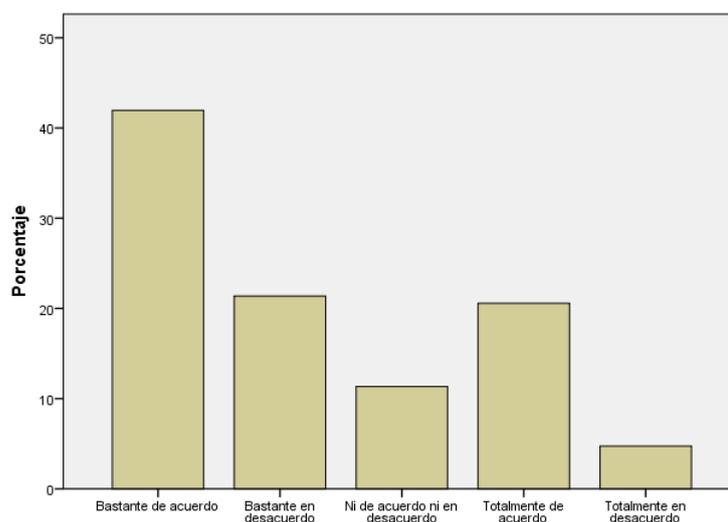


Figura 10-3: Médicos calificados y experimentados

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 42% de encuestados manifiestan que están bastante de acuerdo con el personal que labora en el centro de salud, el 21,4% se encuentra en desacuerdo, el 20,6% está totalmente de acuerdo y el 4,7% que manifiestan que no están de acuerdo con que los médicos sean calificados, siendo este el menor porcentaje.

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

Tabla 12-3: Personal de enfermería calificado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	79	20,8	20,8	94,7
Bastante de acuerdo	127	33,5	33,5	33,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	13,2	13,2	73,9
Totalmente en desacuerdo	20	5,3	5,3	100,0
Bastante en desacuerdo	103	27,2	27,2	60,7
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

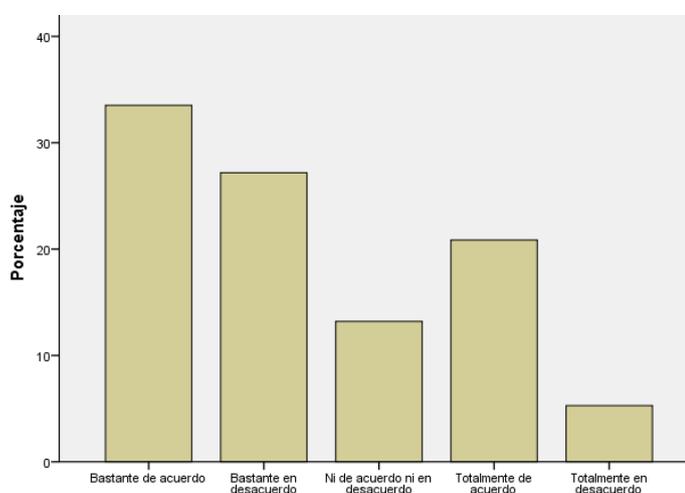


Figura 11-3: Personal de enfermería calificado

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 54,3% está de acuerdo con la labor desempeñada por parte del personal de enfermería, mientras que el 32,5% está en desacuerdo con el personal especificado; y el 13,2% se encuentra indeciso al momento de definir su respuesta.

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

Tabla 13-3: Personal de laboratorio calificado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	89	23,5	23,5	89,7
Bastante de acuerdo	126	33,2	33,2	33,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	4,5	4,5	66,2
Totalmente en desacuerdo	39	10,3	10,3	100,0
Bastante en desacuerdo	108	28,5	28,5	61,7
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

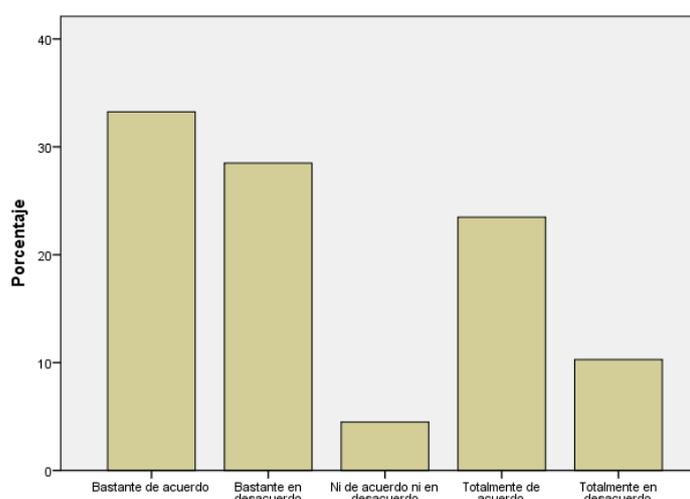


Figura 12-3: Personal de laboratorio calificado

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Los usuarios, manifestaron que el 56,7% está de acuerdo con que el personal que ejerce sus funciones en el laboratorio es el adecuado y cuentan con los conocimientos suficientes, mientras que el 38,8% no está de acuerdo con estas afirmaciones ya que consideran que los laboratoristas no cuentan con los conocimientos necesarios y adecuados para estas actividades.

Pregunta 13. ¿El personal que labora en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu demuestra interés para solucionar problemas con respecto a sus requerimientos?

Tabla 14-3: Solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	68	18,1	18,1	93,4
Bastante de acuerdo	86	22,3	22,3	22,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	7,7	7,7	75,2
Totalmente en desacuerdo	25	6,5	6,5	100,0
Bastante en desacuerdo	171	45,1	45,1	67,5
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

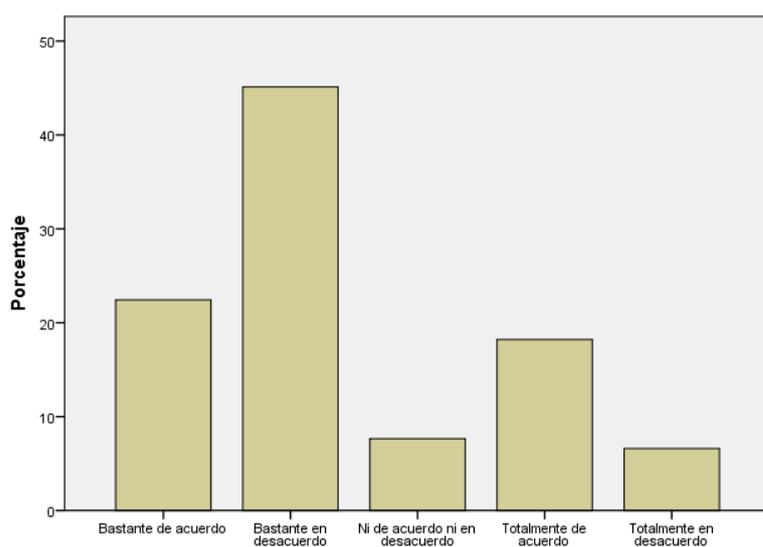


Figura 13-3: Solución de problemas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la información obtenida la solución de problemas de los usuarios, no es una prioridad para el personal del Centro de Salud Tipo C Espoch – Lizarzaburu, así lo afirma el 51,7% de los encuestados quienes se encuentra en total desaprobación ante esta situación, mientras que únicamente el 40,6% asevera que si existe interés por parte del personal para atender las necesidades de los usuarios del Centro de Salud.

Pregunta 14. ¿Las necesidades que usted presenta son atendidas en tiempos adecuados?

Tabla 15-3: Resolución en tiempo adecuado

Resolución en tiempo adecuado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	67	17,7	17,7	89,2
Bastante de acuerdo	88	23,2	23,2	23,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	10,0	10,0	71,5
Totalmente en desacuerdo	41	10,8	10,8	100,0
Bastante en desacuerdo	145	38,3	38,3	61,5
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

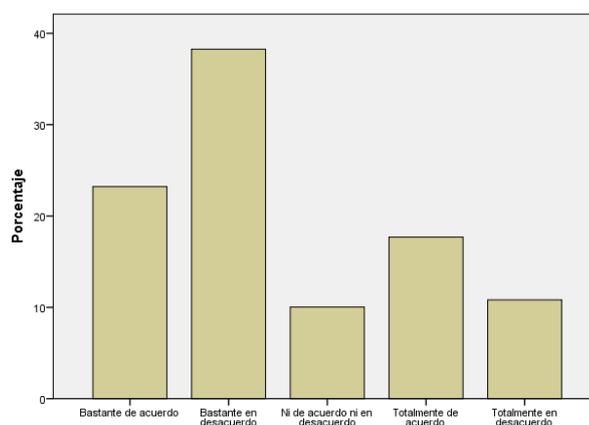


Figura 14-3: Resolución en tiempo adecuado

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Del total de usuarios que se establecieron en las encuestas el 40,9% se encuentra de acuerdo con el tiempo en el que se retrasan en atender las necesidades, mientras que el 49,10% se encuentra en total discrepancia ya que sostienen que el tiempo de espera es demasiado extenso y necesitan que se mejore la eficiencia en los procesos, y finalmente el 10% da una respuesta imparcial.

Capacidad de Respuesta

Pregunta 15. ¿Cómo es la comunicación entre el personal médico y el usuario, es el adecuado?

Tabla 16-3: Nivel de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	13,2	13,2	63,9
Bastante de acuerdo	92	24,3	24,3	24,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	7,9	7,9	50,7
Totalmente en desacuerdo	137	36,1	36,1	100,0
Bastante en desacuerdo	70	18,5	18,5	42,7
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

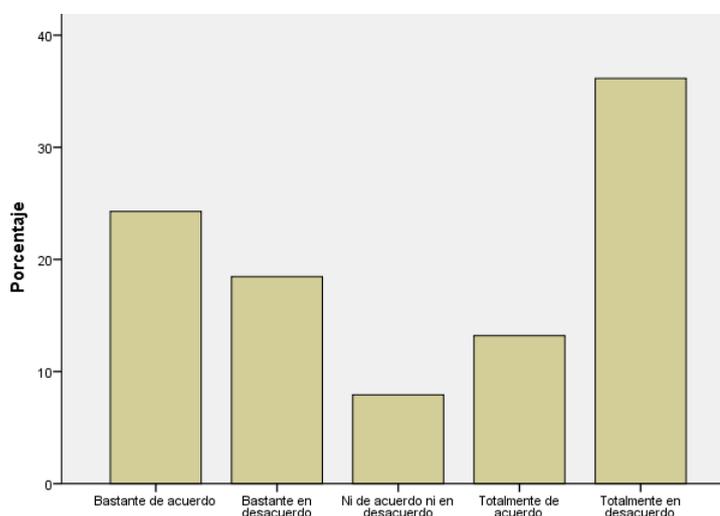


Figura 15-3: Nivel de comunicación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 37,5% de encuestados están de acuerdo con el nivel de comunicación existente en el Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu, mientras la gran mayoría es decir el 54,6% de usuarios se encuentran en total desacuerdo con el nivel de comunicación, ya que expresan que el nivel comunicativo es escaso, lo que provoca insatisfacción.

Pregunta 16. ¿El nivel de comunicación existente entre el personal de servicios de apoyo (laboratorio, farmacia, personal de enfermería, información, etc.) del centro de salud Espoch-Lizarzaburu y el usuario es el adecuado?

Tabla 17-3: Nivel de comunicación personal de servicio de apoyo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	13,2	13,2	95,0
Bastante de acuerdo	70	18,5	18,5	18,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	178	47,0	47,0	81,8
Totalmente en desacuerdo	19	5,0	5,0	100,0
Bastante en desacuerdo	62	16,4	16,4	34,8
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

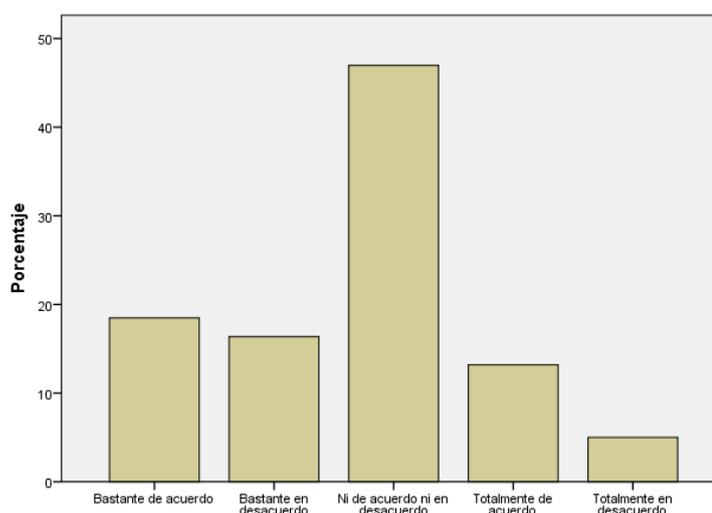


Figura 16-3: Nivel de comunicación personal de servicio de apoyo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 47,0% no está de acuerdo ni en desacuerdo es decir la respuesta es imparcial, sin embargo el 31,7% de encuestados está de acuerdo con el nivel de comunicación entre los usuarios y el servicio de apoyo, y el 21,4% está en total desacuerdo con esta interrogante.

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

Tabla 18-3: Rapidez y eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	60	15,8	15,8	71,8
Bastante de acuerdo	88	23,2	23,2	23,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	12,4	12,4	55,9
Totalmente en desacuerdo	107	28,2	28,2	100,0
Bastante en desacuerdo	77	20,3	20,3	43,5
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

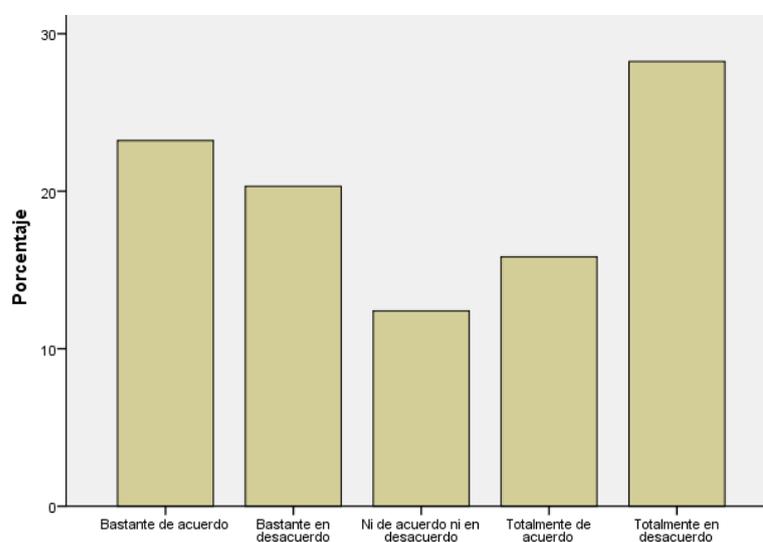


Figura 17-3: Rapidez y eficiencia

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 48,5% de usuarios manifiesta estar en desacuerdo con que el personal trabaja con eficacia y eficiencia contrariamente hacen que los procesos tomen más tiempo del necesario, el 39% sostiene que efectivamente existe eficiencia y eficacia en los procesos, y el 12,4% se mantiene imparcial.

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

Tabla 19-3: Personal de servicios de apoyo rápido y eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	13,2	13,2	96,8
Bastante de acuerdo	107	28,2	28,2	28,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	9,2	9,2	83,6
Totalmente en desacuerdo	12	3,2	3,2	100,0
Bastante en desacuerdo	175	46,2	46,2	74,4
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

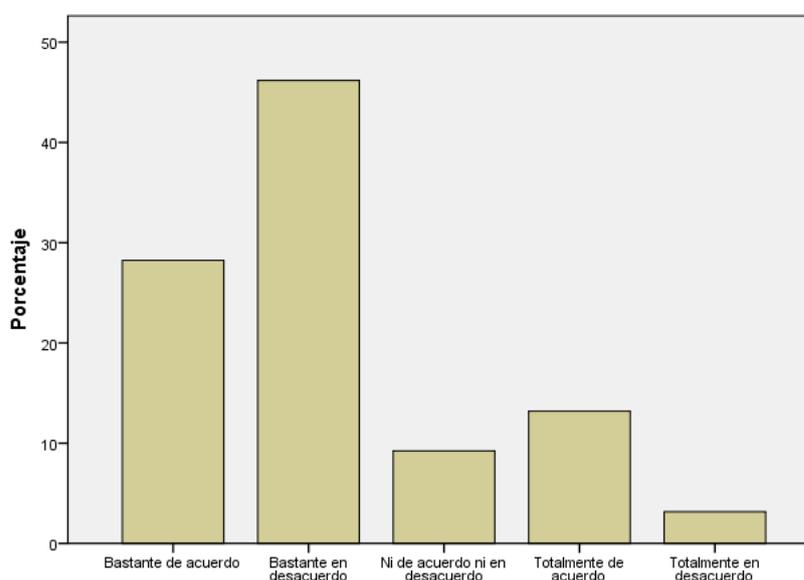


Figura 18-3: Personal de servicios de apoyo rápido y eficiente

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 41,4% de usuarios sostienen que están de acuerdo con el apoyo por parte del personal de apoyo calificándolo como eficiente y eficaz sin embargo el 49,4% rechaza esta afirmación, y manifiestan su total desacuerdo frente a la misma.

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

Tabla 20-3: Predisposición

Predisposición				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	67	17,7	17,7	96,6
Bastante de acuerdo	112	29,6	29,6	29,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	7,9	7,9	78,9
Totalmente en desacuerdo	13	3,4	3,4	100,0
Bastante en desacuerdo	157	41,4	41,4	71,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

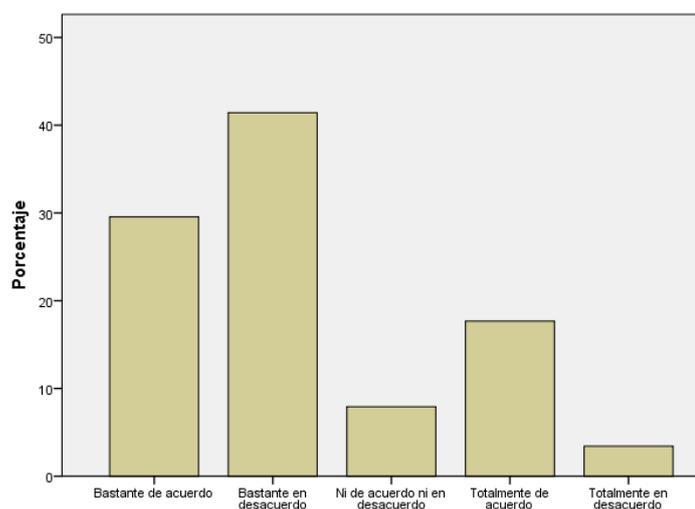


Figura 19-3: Predisposición

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 7,9% considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 47,3% está bastante de acuerdo, el 44,8% está en total desacuerdo; en lo que se refiere a la predisposición brindada por el personal en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu.

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

Tabla 21-3: Cumplimiento de expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	58	15,3	15,3	93,1
Bastante de acuerdo	81	21,4	21,4	21,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	8,2	8,2	77,8
Totalmente en desacuerdo	26	6,9	6,9	100,0
Bastante en desacuerdo	183	48,3	48,3	69,7
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

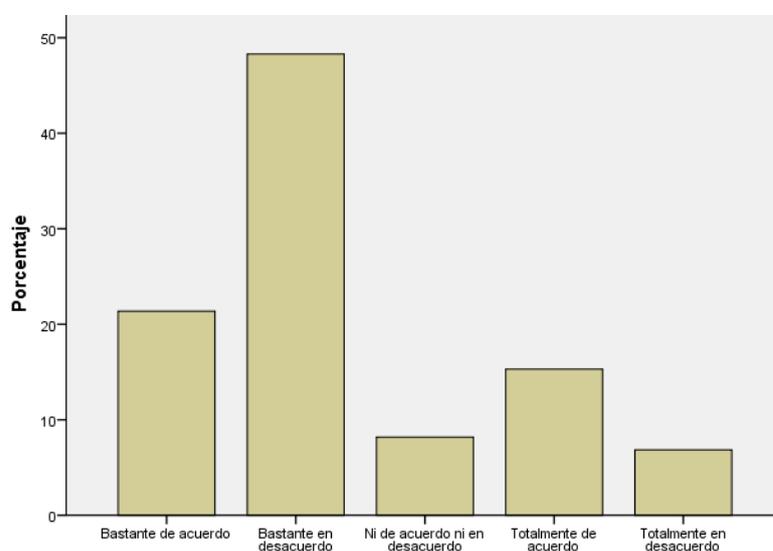


Figura 20-3: Cumplimiento de expectativas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados el 8,2% no está de acuerdo ni en desacuerdo es decir su respuesta es neutral, el 36,7% está bastante de acuerdo y el 55,2% está en total desacuerdo con la atención brindada en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu ya que no cumplen con las expectativas de los usuarios.

Seguridad

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

Tabla 22-3: Atención oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	70	18,5	18,5	100,0
Bastante de acuerdo	95	25,1	25,1	25,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	1,3	1,3	81,5
Bastante en desacuerdo	209	55,1	55,1	80,2
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

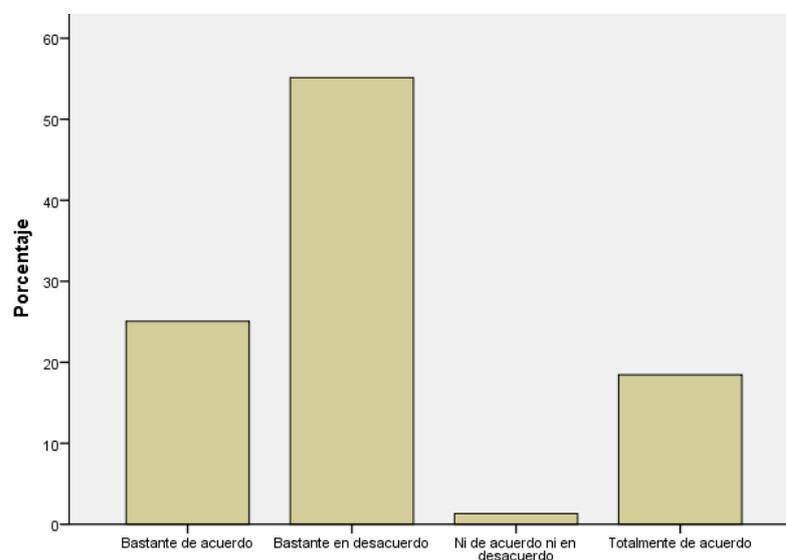


Figura 21-3: Atención oportuna

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la oportuna y adecuada atención brindada por el personal que labora en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, el 43,6% de los usuarios está de acuerdo, el 55,1% de la población encuestada están insatisfechos y por ende en desacuerdo con el cuestionamiento y el 1,3% tiene una respuesta neutral.

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

Tabla 23-3: Competencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	13,2	13,2	94,2
Bastante de acuerdo	100	26,4	26,4	26,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	7,9	7,9	81,0
Totalmente en desacuerdo	22	5,8	5,8	100,0
Bastante en desacuerdo	177	46,7	46,7	73,1
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

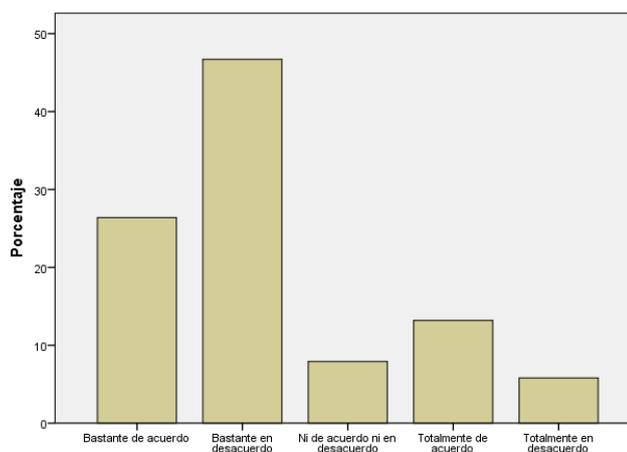


Figura 22-3: Competencias

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 39,6% manifiesta que está de acuerdo con que el personal que labora en la institución cuenta con los conocimientos y competencias necesarias para desenvolverse de manera correcta en sus funciones, el 59,9% está en total desacuerdo frente a la afirmación realizada ya que argumentan lo contrario a lo mencionado, y el 7,9% tiene una opinión incierta frente a la interrogante planteada.

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

Tabla 24-3: Proyección de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	64	16,9	16,9	97,6
Bastante de acuerdo	160	42,2	42,2	42,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	29,0	29,0	80,7
Totalmente en desacuerdo	9	2,4	2,4	100,0
Bastante en desacuerdo	36	9,5	9,5	51,7
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

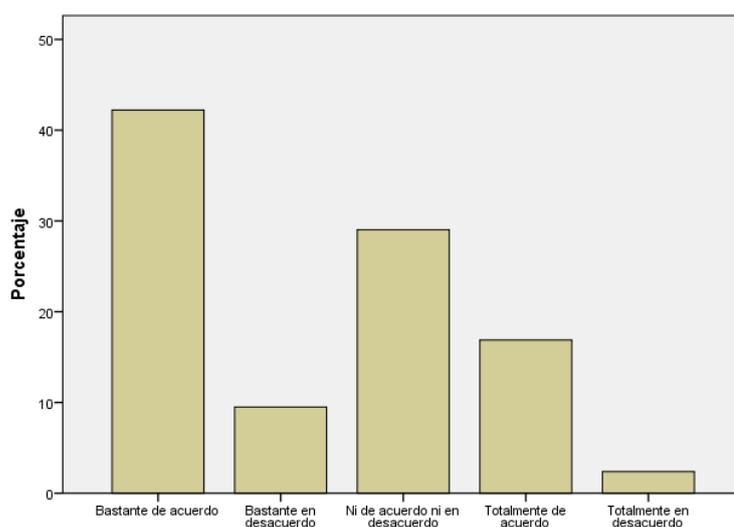


Figura 23-3: Proyección de mejora

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Los usuarios frente al cuestionamiento planteado sostienen que según su criterio debe existir una proyección de mejora en la calidad de atención y de servicio del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, así lo afirma el 59,1%; el 11,9% está en desacuerdo de que la institución busque proyecciones de mejora y el 29% no emite un criterio contundente.

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

Tabla 25-3: Medicinas gratuitas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	133	35,1	35,1	74,7
Bastante de acuerdo	14	3,7	3,7	96,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	18,5	18,5	93,20
Totalmente en desacuerdo	150	39,6	39,6	39,6
Bastante en desacuerdo	12	3,2	3,2	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

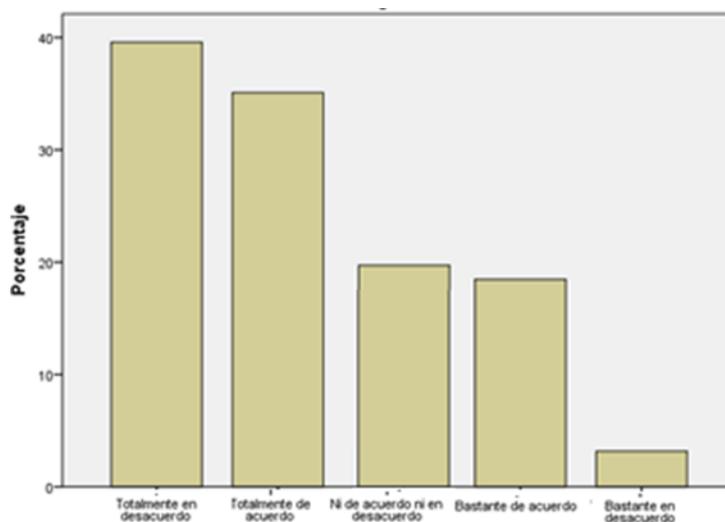


Figura 24-3: Medicinas gratuitas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 58,1% afirma que el Centro de Salud le provee de medicinas gratuitas, mientras que el 38,3% manifiesta lo contrario y el 3,7% muestra una respuesta nula. Es necesario considerar que el proceso de abastecimiento de medicina en los hospitales públicos realmente es un proceso demorado debido a los diferentes requerimientos que deben ser presentados. Por los datos obtenidos se observa que en su gran mayoría los encuestados están bastante de acuerdo con la gestión realizada en este aspecto.

Pregunta 25. ¿En el centro de salud se le garantiza los exámenes de laboratorio que usted requiere?

Tabla 26-3: Garantía exámenes de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	60	15,8	15,8	68,3
Bastante de acuerdo	125	33,0	33,0	33,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	3,7	3,7	52,5
Totalmente en desacuerdo	120	31,7	31,7	100,0
Bastante en desacuerdo	60	15,8	15,8	48,8
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

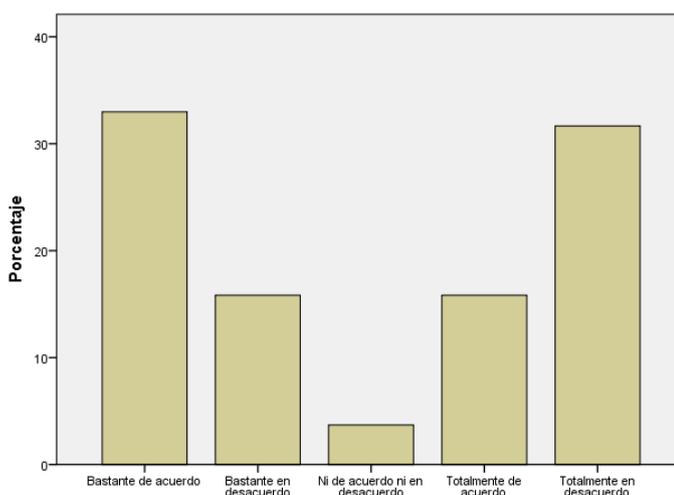


Figura 25-3: Garantía exámenes de laboratorio

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 48,8% está de acuerdo con el servicio de exámenes de laboratorio que brinda el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, mientras que el 47,5% está en desacuerdo, realmente es una diferencia porcentual mínima existente entre los criterios presentados; y el 3,5% emite un criterio imparcial.

Empatía

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

Tabla 27-3: Horarios accesibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	80	21,1	21,1	97,4
Bastante de acuerdo	250	66,0	66,0	66,0
Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	100,0
Bastante en desacuerdo	39	10,3	10,3	76,3
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

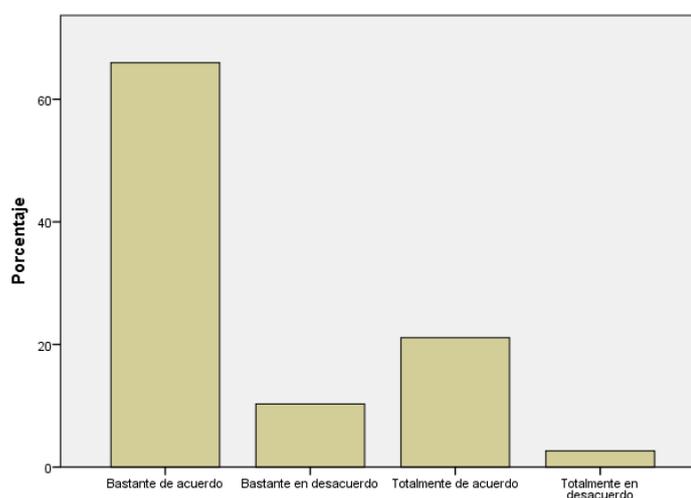


Figura 26-3: Horarios accesibles

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 87,10% de encuestados manifiestan que el horario de atención que brinda el centro de salud Espoch-Lizarzaburu es el adecuado y es accesible para la ciudadanía, un porcentaje mínimo es el que cuenta con un criterio diferente y se representa por el 12,9% de ciudadanos.

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

Tabla 28-3: Gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	45	11,9	11,9	97,4
Bastante de acuerdo	103	27,2	27,2	27,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	4,2	4,2	85,5
Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	100,0
Bastante en desacuerdo	205	54,1	54,1	81,3
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

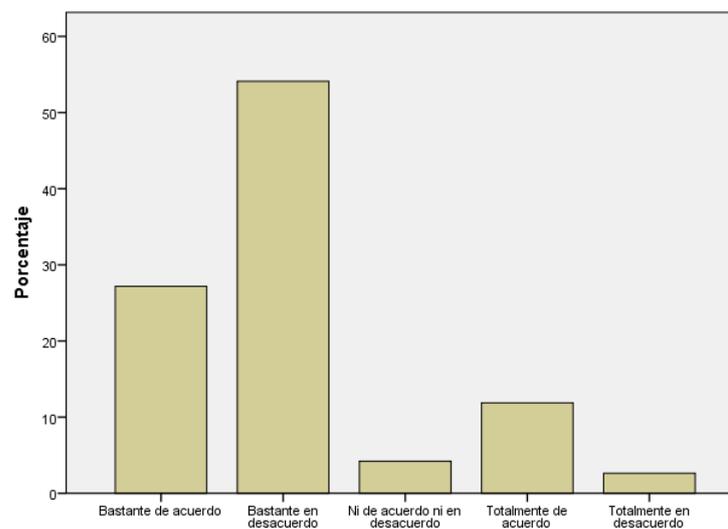


Figura 27-3: Gestión

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El centro de Salud Espoch-Lizarzaburu demuestra gestión para mejorar la atención al usuario, el 56,7% no está de acuerdo, el 9,1% está bastante de acuerdo y el 4,2% en total desacuerdo

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

Tabla 29-3: Quejas y sugerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	45	11,9	11,9	90,8
Bastante de acuerdo	45	11,9	11,9	11,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	4,2	4,2	78,9
Totalmente en desacuerdo	35	9,2	9,2	100,0
Bastante en desacuerdo	238	62,8	62,8	74,7
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

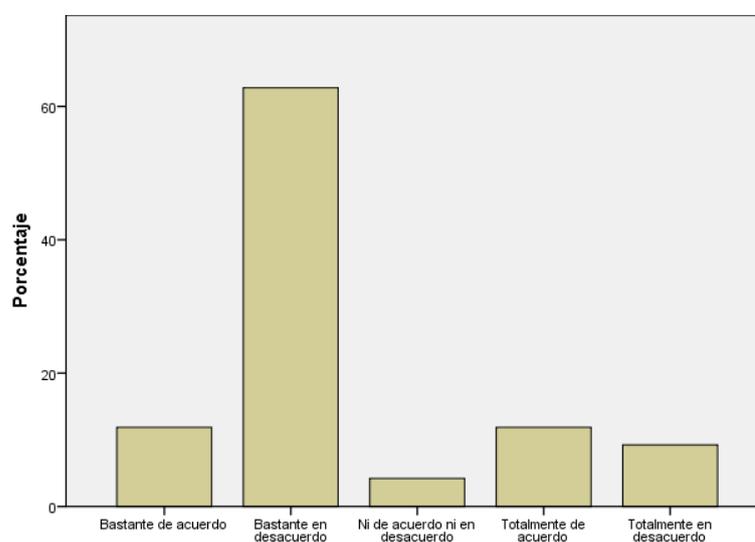


Figura 28-3: Quejas y sugerencias

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 23,8% de encuestados manifiestan que están de acuerdo con que existe algún medio para registrar quejas o sugerencias, mientras que el 72% sostiene que no existe ningún medio para la realización de quejas y sugerencias y por lo tanto no son consideradas ni tomadas en cuenta para la realización de las planificaciones oportunas.

Satisfacción Específica

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

Tabla 30-3: Equipos y herramientas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	45	11,9	11,9	90,8
Bastante de acuerdo	138	36,4	36,4	36,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	5,3	5,3	78,9
Totalmente en desacuerdo	35	9,2	9,2	100,0
Bastante en desacuerdo	141	37,2	37,2	73,6
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

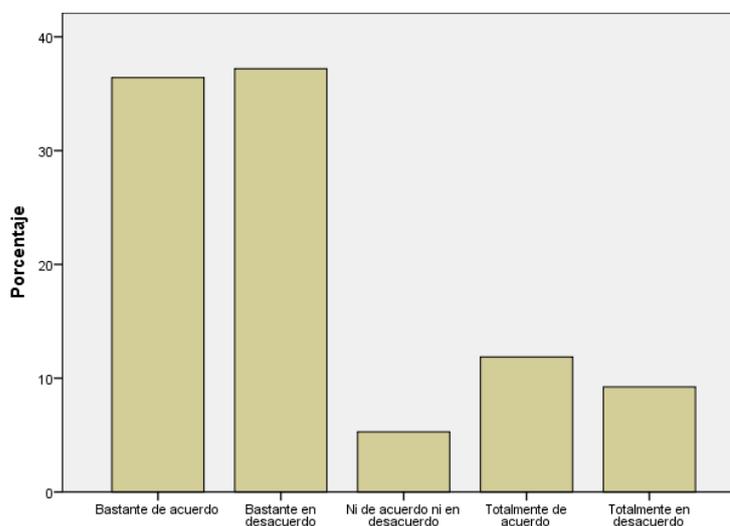


Figura 29-3: Equipos y herramientas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 48,3% de usuarios encuestados manifestaron que los equipos y herramientas disponibles en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu son los adecuados y por ende están bastante de acuerdo con los existentes, el 46,4% está en desacuerdo y sostienen que se debería renovar los equipos considerando las necesidades de los pacientes.

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

Tabla 31-3: Técnicas médicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	46	12,1	12,1	85,2
Bastante de acuerdo	160	42,2	42,2	42,2
Totalmente en desacuerdo	56	14,8	14,8	100,0
Bastante en desacuerdo	117	30,9	30,9	73,1
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

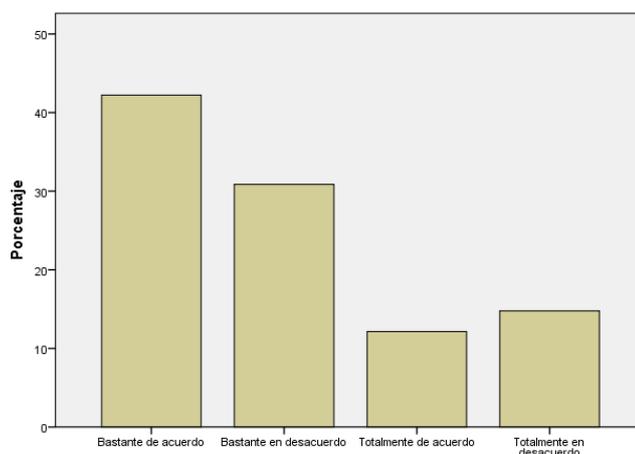


Figura 30-3: Técnicas médicas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

El 54,3% están de acuerdo con las prácticas utilizadas en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu, mientras que el 45,7% no está de acuerdo. Se observa que en este cuestionamiento se marcan dos opciones claramente escogidas, la de mayor relevancia es aquella en la que los usuarios están satisfechos con las prácticas utilizadas por el personal que labora en el centro de salud.

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

Tabla 32-3: Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	46	12,1	12,1	82,1
Bastante de acuerdo	112	29,6	29,6	29,6
Totalmente en desacuerdo	68	17,9	17,9	100,0
Bastante en desacuerdo	153	40,4	40,4	69,9
Total	379	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

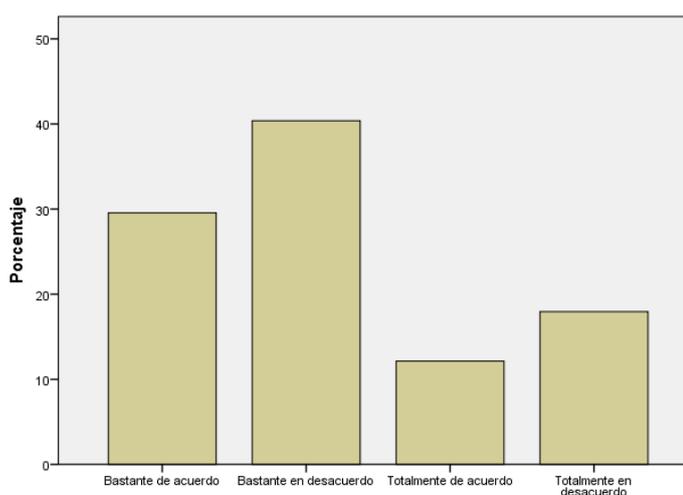


Figura 31-3: Satisfacción

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

INTERPRETACIÓN

Al hablar de satisfacción sobre los servicios recibidos por el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, el 41,7% está de acuerdo con este cuestionamiento, sin embargo el 58,3% no manifiestan el mismo criterio sino uno contrario en el que establecen no estar de acuerdo con el servicio recibido.

3.7. Hallazgos

Después de interpretada la información recopilada a través del uso de instrumentos de investigación (encuestas), a continuación, se presentan los hallazgos más relevantes que se encontraron durante el proceso investigativo:

INFRAESTRUCTURA

- La gran mayoría de usuarios manifiestan que en lo relacionado a la infraestructura general del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu están de acuerdo, así lo reflejan los datos de las encuestas realizadas, mismas que determinan que aproximadamente el 56.7% de los usuarios manifiestan estar conformes con la infraestructura del Centro de Salud; es decir en cuanto a lo que se refiere a consultorios, farmacia, salas de espera, sala de emergencia, laboratorios, centro de rehabilitación que forman parte de la institución, esto se debe a que son instalaciones modernas y adecuadas, espacios diseñados estratégicamente que permiten y generan bienestar en la ciudadanía.

FIABILIDAD

- Al analizar los cuestionamientos que se encuentran dentro de este parámetro se determina que en promedio el 57,87% de encuestados manifiestan que los médicos, laboratoristas, terapeutas, psicólogos, fisioterapeutas y demás miembros que laboran en la institución se encuentran en la capacidad de cumplir con sus funciones, por lo tanto las diferentes prácticas realizadas por los mismos son de confianza; sin embargo el 32,47% restante no se encuentran de acuerdo con que el personal sea apto para laborar en la institución mencionada.
- En cuanto a la solución de problemas por parte del personal del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, aproximadamente el 51,7% de usuarios manifiesta que no existe ningún tipo de ayuda en los tiempos y momentos adecuados por parte del personal, lo que significa que no existe predisposición para dar ayuda inmediata ya que es demasiado lenta provocando insatisfacción en los usuarios.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

- El nivel de comunicación existente entre el personal médico y de apoyo que labora en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, no es el adecuado lo que genera inconformidad en los usuarios así lo reflejan los datos obtenidos posterior a la aplicación de la encuesta respectiva, el 54,6% de usuarios han manifestado que la comunicación no es efectiva, es demorada lo que causa inconvenientes para los usuarios.
- Un gran porcentaje del 55,2% indica que no existe ningún tipo de cumplimiento de las expectativas del usuario en cuanto a la atención oportuna por el personal así también, el 44,8% de los usuarios establecen que no existe predisposición por parte del personal para dar solución a los problemas existentes, lo que genera malestar en los ciudadanos que asisten a esta casa de salud.

SEGURIDAD

- Para los usuarios, en lo concerniente a la atención oportuna, conocimientos adecuados por parte del personal, en promedio el 57.5% de la población está en desacuerdo, debido a diversas situaciones, como el tiempo de espera, el mal sistema de comunicación, son algunos factores que imposibilitan alcanzar un alto nivel de satisfacción en los usuarios.
- El 59,1% de la población encuestada opina que la institución de salud deberá realizar los debidos planes de mejora que le permitan alcanzar proyecciones de mejora en la calidad de atención y servicios en el futuro.
- El 39.6% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con la provisiones de medicina gratuita que otorga el Centro de Salud Espoch – Lizarzaburu, pues casi siempre existe desabastecimiento en esta área, provocando mal estar en los usuarios.

EMPATÍA

- El 87,1% de encuestados manifestaron que están de acuerdo con el horario de atención establecido por el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, ya que se ajusta a las necesidades de la ciudadanía riobambeña y son de fácil acceso para las mismas.

- Las quejas y sugerencias juegan un papel importante dentro de la organización, ya que a través de estas se busca la solución de problemas enfocándose en la opinión del usuario, en el caso del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, el 72% de los encuestados no están de acuerdo con que no exista un lugar establecido para poder realizar sus opiniones, de manera que el sistema actual en el que se maneja la institución mejore, por lo tanto existe disconformidad por parte de los ciudadanos ya que hace falta que la institución considere el criterio de los involucrados directos con respecto a la atención y servicios brindados.

SATISFACCIÓN ESPECÍFICA

- Según datos obtenidos el 51,3% del total de la población encuestada indica que están de acuerdo con los equipos, herramientas y las técnicas con las que cuenta el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu.
- Los usuarios que han formado parte del estudio, indican que tienen niveles altos de inconformidad de los niveles evaluados, así también existen respuestas positivas que indican están de acuerdo con las especificaciones realizadas en cada pregunta, debido a ello se recalcó que es necesario la realización de la propuesta para que se permita mejorar el nivel de optimización mediante la gestión y de esta manera se beneficia el centro de salud y todas las personas que forman la misma.

3.8. Comprobación de la hipótesis

a. Modelo lógico

Hi. El servicio médico que brinda el centro de salud tipo C Epoch Lizarzaburu es el adecuado de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Ho. El servicio médico que brinda el centro de salud tipo C Epoch Lizarzaburu NO es el adecuado de acuerdo a la percepción de los usuarios.

b. Modelo estadístico

$$\chi_c^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Fuente: (Manzano, 2014)

Para la aplicación de la formula se utilizó la siguiente simbología:

c. Simbología

Tabla 33-3: Simbología

χ_c^2 = “Chi” cuadrado calculado	f_o = frecuencia observada
χ_t^2 = “Chi” cuadrado tabulado	f_e = frecuencia esperada
Σ = Sumatoria	α = nivel de significación
IC = intervalo de confianza	GL=grados de libertad

Fuente: (Manzano, 2014)

d. Nivel de significación

a= 0,05

I.C= 95%

e. Cálculo de Chi cuadrado tabulado

Columnas 5, Filas 6

Grado de libertad = (Columnas-1) (Filas-1)

Grados de libertad= (5-1) (6-1)

Grados de libertad = (5) (5)

Grados de Libertad = 25 grados de libertad

Chi cuadrado de la tabla (χ_t^2) = 37,65

f. Regla de decisión

La hipótesis de investigación se acepta H_1 : Si $\chi_c^2 > \chi_t^2$

g. Cálculo de Chi cuadrado de los estudiantes

Tabla 34-3: Resultados de la encuesta de antes y después

OBSERVACIÓN		Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente desacuerdo	TOTAL
Infraestructura	¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu?	39.66 25	134.5 215	29 40	117.83 33	58 66	379
Fiabilidad	¿Considera usted que el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu cuenta con médicos calificados y experimentados?	39.66 43	134.5 159	29 18	117.83 81	58 78	379
Capacidad de respuesta	¿El nivel de comunicación existente entre el personal médico del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu y el usuario es el adecuado?	39.66 30	134.5 92	29 50	117.83 70	58 137	379
Seguridad	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu le garantiza profesionales con conocimientos y competencias para una adecuada atención?	39.66 50	134.5 100	29 30	117.83 177	58 22	379

Empatía	¿El centro de salud Espoch-Lizarzaburu emprende acciones para mejorar la atención a los usuarios?	39.66 45	134.5 103	29 16	117.83 205	58 10	379
Satisfacción específica	¿Cuál es la percepción acerca de los equipos para la atención en el centro de salud Espoch-Lizarzaburu?	39.66 45	134.5 138	29 20	117.83 141	58 35	379
TOTAL		238	807	174	707	348	2274

Fuente: Datos de la observación al Centro de Salud
Realizado por: Mayra Santos, 2017

h. Cálculo de las frecuencias esperadas

$$E_{ij} = \frac{(n_i)(m_j)}{n}$$

$$E_{11} = \frac{n_{1-m_1}}{n} = \frac{(379)(238)}{2274} = 39.66$$

$$E_{12} = \frac{n_{1-m_2}}{n} = \frac{(379)(807)}{2274} = 134.5$$

$$E_{13} = \frac{n_{1-m_3}}{n} = \frac{(379)(174)}{2274} = 29$$

$$E_{21} = \frac{n_{2-m_1}}{n} = \frac{(379)(707)}{2274} = 117.83$$

$$E_{23} = \frac{n_{2-m_3}}{n} = \frac{(379)(348)}{2274} = 58$$

Figura 32-3: Cálculo de las frecuencias esperadas

Fuente: Estadística Teórica, 2013.

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

i. Cálculo de X^2

Datos tomados para encontrar el CHI cuadrado, específicamente de la columna de: Totalmente de acuerdo.

Tabla 35-3: Frecuencias

Frecuencia Observada	Frecuencia esperada	(frecuencia observada - frecuencia esperada)	(frecuencia observada - frecuencia esperada) ²	((frecuencia observada - frecuencia esperada) ² / Frecuencia esperada)
25	39.66	-14.66	214.91	5,41
43	39.66	3.34	11.15	0,28
30	39.66	-9.66	93.31	2,35
50	39.66	10.34	106.91	2,69
45	39.66	5.34	28.51	0,71
45	39.66	5.34	28.51	0,71
			TOTAL	12,15

Fuente: Datos del cuadro N° 35
Realizado por: Mayra Santos, 2017.

Chi cuadrado calculado = 12.15

h. Cálculo de X^2 tabulado

Grados de libertad = 25

Nivel de significancia = 0,05

Nivel de confianza = 95%

Chi cuadrado de la tabla = 37,65

i. Regla de decisión

Chi cuadrado cal = 12.15

Chi cuadrado de la tabla = 37,65

Chi cuadrado calculado 12.15 < chi cuadrado de la tabla 37,65

Se establece lo siguiente: 12,15 < 37,65

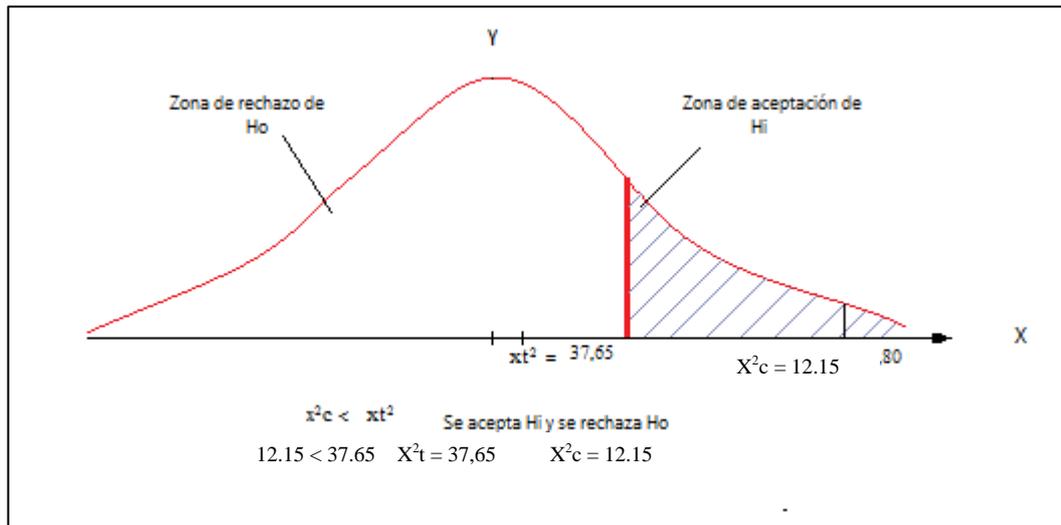


Figura 33-3: Zona de aceptación de la hipótesis
 Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

j. Decisión

Chi cuadrado calculado (X^2_c) = 12.15 es menor a chi cuadrado de la tabla (X^2_t) = 37.65, por lo tanto, chi cuadrado calculado (X^2_c) se establece como la zona rechazo de la hipótesis, que indica: **H_0** . El servicio médico que brinda el centro de salud tipo C Espoch Lizarzaburu NO es el adecuado de acuerdo a la percepción de los usuarios.

CAPÍTULO IV

4.1. Introducción

Al hablar de una Propuesta de Gestión, se hace referencia a la integración de las acciones individuales y colectivas, orientadas al logro de resultados en la salud, acorde con las prioridades definidas en el Plan Nacional de Salud Pública y con la participación de todos los actores involucrados, en tanto tienen competencias y responsabilidades.

El concepto de gestión en salud pública involucra a todas las instituciones del Sistema de Salud Pública y Seguridad Social y de otros sectores, por cuanto sus acciones y competencias se relacionan con los resultados esperados y contribuyen a mejores condiciones de salud y calidad de vida de la población.

A lo largo del desarrollo de la propuesta correspondiente, se busca el establecimiento de estrategias en base a los requerimientos encontrados; mismos que se enfocan en la Propuesta de Gestión para optimizar el servicio en las diferentes dependencias que conforman el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu. En cada grupo de estrategias se encuentran las tácticas y actividades planteadas para el cumplimiento eficiente y eficaz de cada lineamiento establecido.

A través de la Propuesta de Gestión para los diferentes departamentos de la institución, se busca la optimización de tiempos y recursos brindando al usuario un servicio de calidad, incrementado así los niveles de satisfacción de los mismos. Para la elaboración de la propuesta mencionada se ha determinado la utilización del ciclo PDCA que hace referencia a Planear, Hacer, Verificar y Actuar (Plan, Do, Check and Act), o también conocido como ciclo de Deming. Generalmente este tipo es utilizado por las organizaciones para realizar las planificaciones en las que se busca la mejora continua en cada una de las actividades que se realiza, básicamente constituye un proceso ordenado y sistemático que permite al investigador contar con las pautas necesarias para la correcta elaboración del aporte institucional, buscando siempre encaminarse a favor de la institución como de los usuarios y de todas aquellas personas que se encuentren involucradas directa o indirectamente en el desarrollo de los planes de mejora.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo General

Estructurar lineamientos para la gestión de las competencias que, en el marco del componente de Salud Pública, llevarán a cabo las diferentes dependencias del Centro de Salud tipo C Espoch Lizarzaburu, para ofertar un nivel de atención de alta calidad y que sea percibido por los usuarios del centro.

4.2.2. Objetivos específicos

- Plantear estrategias para la optimización y efectividad del servicio en las dependencias del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.
- Establecer estrategias de mejora de la participación y el desarrollo profesional del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.
- Plantear estrategias de mejora de la eficiencia, gestión y organización del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.

4.3. Metodología de la propuesta

El modelo a seguir para la obtención de los objetivos trazados, será basado en el modelo PDCA, que quiere decir:

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

Mismo que será esquematizado en el siguiente gráfico, para una mejor comprensión.

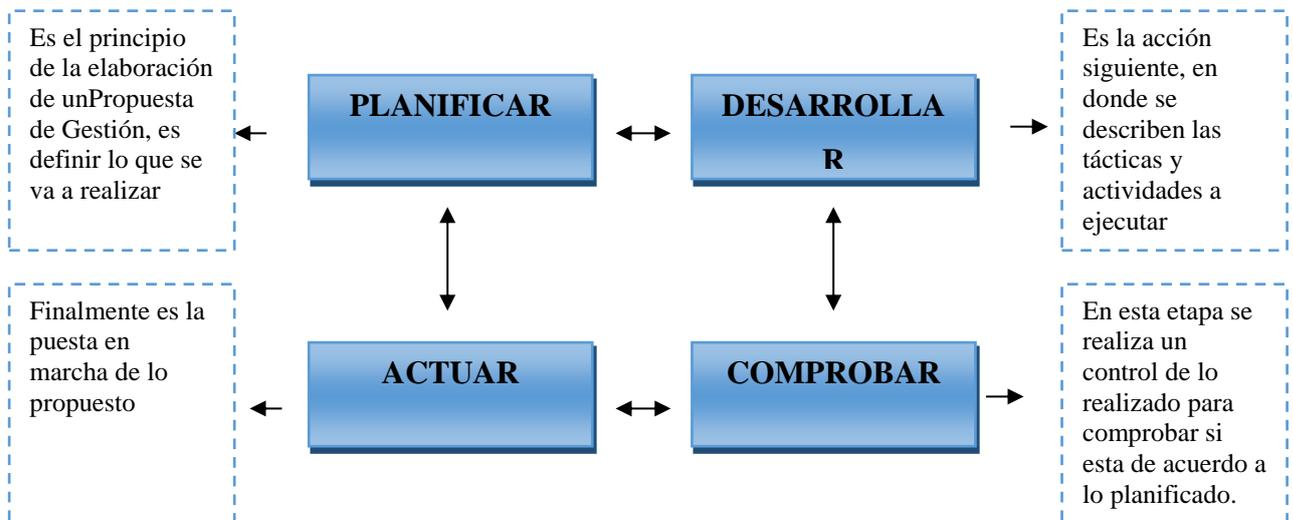


Figura 1-4: Esquema a seguir para plantear la Propuesta de Gestión de Calidad

Fuente: (López R. , 2012)

Elaborado por: Mayra Santos, (2017)

Lineamientos para cumplimiento de objetivo

- **Eficiencia con Calidad:** la optimización de los recursos no implica disminuir la calidad en la prestación de los servicios de salud, por el contrario, se convierte en el objetivo fundamental al mejorar los servicios de salud a la población.
- **Racionalización de Recursos:** apunta a alcanzar una prestación de servicios eficiente con el uso adecuado de los recursos disponibles permitiendo la mejor utilización de los mismos y optimizando la inversión en salud para alcanzar mayores niveles de cobertura y efectividad.
- **Mejoramiento Continuo:** cuando las organizaciones alcanzan un cierto nivel de desarrollo, la gestión sostenible permite integrar los elementos en un proceso autónomo donde los servicios de salud se convierten en entornos de mejoramiento continuo, y las metas obtenidas pueden ser mejoradas continuamente con la aplicación de procesos y planes de mejora basados en la información real de la situación.
- **Diseminación de Prácticas Exitosas:** mediante la modalidad de comunidades de práctica, la posibilidad de obtener información de lecciones aprendidas de las experiencias de otras entidades de servicios de salud, o el uso eficiente de los recursos en establecimientos sanitarios, permite comparar los resultados de instituciones similares en otros países que utilizan la metodología de manera exitosa, contribuyendo al aprendizaje y a la diseminación de buenas prácticas.

4.4. Alcance

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

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

4.5. Características de la Propuesta de Gestión

- **Eficiente.** Persigue vincular de forma clara la demanda de usuarios con la calidad en los servicios de salud del centro tipo C Espoch – Lizarzaburu siguiendo métodos modernos de gestión.
- **Gestión sistémica por procesos.** La conducción del centro de salud tipo C Espoch – Lizarzaburu, en un ambiente de mayor autonomía exige una reorganización institucional, partiendo de la redefinición de la misión y visión del centro y redefiniendo sus sistemas organizacionales y procesos para enfocarlos al usuario, la calidad y la responsabilidad de los profesionales, aplicando el enfoque sistémico y de gestión por procesos.
- **Calidad técnica y percibida.** El centro de salud abordará ambas vertientes para asegurar el desarrollo de una cultura de la calidad en el cumplimiento de su misión; enfocando la calidad técnica a todas las funciones que realiza el hospital a través de los procesos sujetos de medición y mejora continua mediante el monitoreo de indicadores de entrada, procesos y resultados. La calidad percibida determinada por la satisfacción del usuario y vinculada con el trato hacia este, también será sujeta de seguimiento para identificar todas las oportunidades de mejora para alcanzar un usuario satisfecho.

- **Transparencia en la gestión.** La utilización de recursos públicos con una delegación en la toma de decisiones sobre su uso, impone a los gestores de servicios de salud establecer procesos bien diseñados de uso y aplicación de recursos con controles de gestión expeditos, que le permitan a todos los niveles del centro de salud rendir cuentas sobre los resultados y utilización de los recursos ante los órganos contralores del estado.
- **Flexibilidad en la gestión de recursos.** La Propuesta de Gestión para el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu reconoce que se analizará sus condicionantes externas para organizar la gestión interna, adecuando los lineamientos establecidos a la necesidad particular o específica de los usuarios de los servicios del Centro de Salud.

4.6. Responsabilidades del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu

A continuación se describen las responsabilidades competentes del centro de salud; mismas que seguirán un proceso de planificación, diseño y aprobación, para su total aplicación, el seguimiento que se le dé al cumplimiento de las mismas será paulatino a cargo de personal específico encargado del desarrollo de las responsabilidades, para con ello presentar informes mensuales de dicho seguimiento; la evaluación de cada una de las responsabilidades será mediante el compendio de los informes mensuales y una evaluación final que será a través de la utilización de herramientas creadas con este fin para con ello verificar si las responsabilidades establecidas del centro de salud están siendo cumplidas a cabalidad.

- Implementar continuamente procesos de satisfacción de los usuarios/as por los servicios recibidos.
- Lograr los objetivos planteados en la Propuesta de Gestión.
- Generar una cultura institucional de gestión con calidad.
- Delegar responsabilidades de Gestión a profesionales del Centro de Salud.
- Lograr el empoderamiento de los equipos de trabajo en cada proceso que desarrollan.
- Establecer un trabajo integrado de servicios de salud garantizando la atención y recuperación de la salud de la población a través de mecanismos eficaces.
- Garantizar que la comunidad organizada participe en la gestión del Centro de Salud.

FODA Ponderado

Es necesario la construcción de un análisis FODA ponderado que permita establecer las estrategias que deben ser consideradas y planteadas en la Propuesta de Gestión haciendo frente a las problemáticas encontradas a lo largo del proceso investigativo realizado; razón por la cual

en el siguiente cuadro se observan las ponderaciones respectivas, mismas que se han establecido en base a las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene el Centro De Salud Epoch-Lizarzaburu de la Ciudad de Riobamba.

Tabla 1-4: FODA Ponderado

Análisis Interno			
	PESO	CALIF.	POND.
FORTALEZAS			
1. Infraestructura	0,10	2	0,20
2. Personal	0,10	4	0,40
3. Ubicación geográfica	0,08	2	0,16
4. Demanda de usuarios	0,09	3	0,27
5. Servicios y medicina gratuita	0,10	2	0,20
6. Horarios de atención	0,10	3	0,30
7. Diferentes dependencias	0,10	3	0,30
Subtotal	0,67		1,83
DEBILIDADES			
1. Señalética.	0,01	1	0,01
2. Procesos administrativos	0,07	3	0,21
3. Comunicación interna	0,03	3	0,09
4. Manual de funciones	0,03	3	0,09
5. Manual de procesos	0,03	3	0,09
6. Flujogramas de procedimientos	0,01	2	0,02
7. Inestabilidad laboral	0,03	1	0,03
8. Equipos médicos	0,02	1	0,02
9. Calidad de atención	0,07	3	0,21
10. Investigación médica	0,03	3	0,09
Subtotal	0,33		0,86
TOTAL PONDERADO			
Factores internos	1,00		2,69

Análisis Externo			
OPORTUNIDADES			
1. Capacitaciones	0,08	3	0,24
2. Planificación Sanitaria	0,10	2	0,20
3. Planeación estratégica	0,10	1	0,10
4. Alianzas con otras instituciones	0,12	4	0,48
5. Tecnología medica	0,09	2	0,18
6. Ampliar los servicios ofertados	0,10	4	0,40
Subtotal	0,59		1,60
AMENAZAS			
1. Competencia	0,05	2	0,10
2. Clínicas privadas	0,03	2	0,06
3. Recorte de personal SP	0,03	2	0,06
4. Disminución del presupuesto nacional	0,10	3	0,30
5. Falta de trabajo comunitario	0,10	2	0,20
6. Paros nacionales por temas de salud	0,05	3	0,15
7. Leyes referente al tema de salud	0,05	3	0,15
Subtotal	0,41		1,02
TOTAL PONDERADO			
Factores externos	1,00		2,62

Elaborado por: Mayra Santos, (2017)

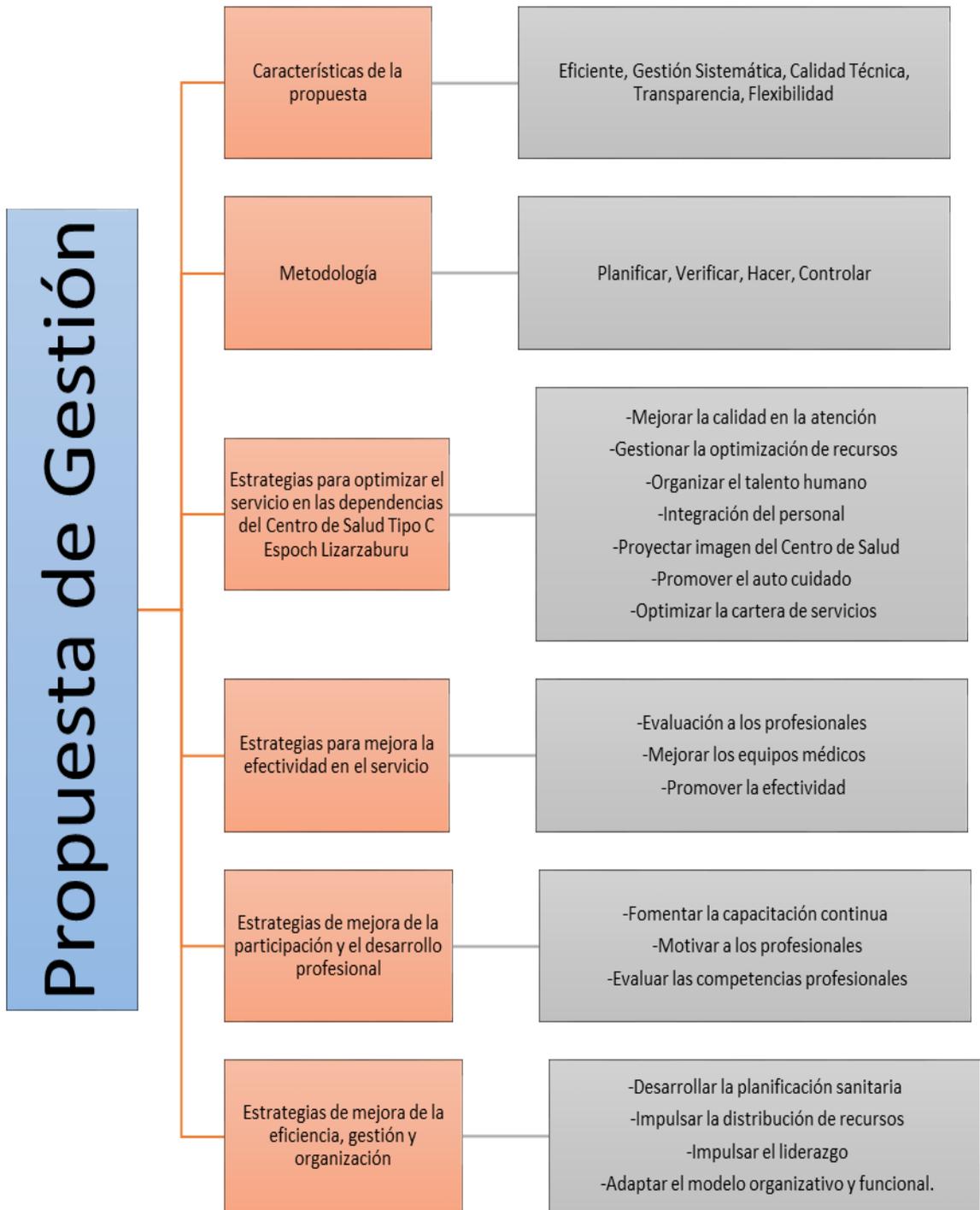


Figura 2-4: Esquema de la Propuesta de Gestión
 Elaborado por: Mayra Santos, (2017)

4.7. Estrategias de Optimización del Servicio en los Departamentos del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

Tabla 2-4: Matriz de estrategias de optimización del servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO EN LOS DEPARTAMENTOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH-LIZARZABURU.			
ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 1: Potenciar la transformación en la atención de todas las dependencias del Centro de Salud PRESUPUESTO TOTAL: \$7900	Promover la coordinación de responsables, con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de la atención en todas las dependencias del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu.	Informe de usuarios atendidos satisfactoriamente en todas las áreas	Colaboración total de las autoridades del Ministerio de Salud Personal del centro de centro de Salud.
TÁCTICAS T1. Desarrollar progresivamente en las dependencias del Centro de Salud las competencias y los recursos precisos para llevar adelante sus actividades. T2. Impulsar que los profesionales (Médicos, enfermería, laboratorio y farmacia) ejerzan a manera de agentes de salud del usuario, actuando como guías y coordinadores de los recursos necesarios para responder a sus necesidades de salud. T3. Promover que los usuarios tengan derecho a elegir el personal para su atención, pero siempre dentro de los límites que garanticen un adecuado funcionamiento del Centro de Salud.		Evaluaciones técnicas específicas de cada dependencia Certificados de capacitación de los profesionales Informes de satisfacción del usuario	
ACTIVIDADES T1. A1. Realizar una evaluación tecnicada de los requerimientos necesarios para cada una de las dependencias del Centro de Salud, así como de sus competencias y recursos. T1. A2. Efectuar la creación de un plan estratégico que refleje las necesidades que poseen las dependencias del Centro de Salud y plantee soluciones para las mismas. T1. A3. Gestión con las autoridades pertinentes para la aplicación del plan		PERIODICIDAD Panificación Anual	
		SUBTOTAL	\$1650
T2. A1. Planificar un programa de capacitación de atención al usuario enfocado en los servicios de salud, para el personal de médicos, enfermería, laboratorio y farmacia. T2. A2. Gestión de recursos necesarios para la capacitación con las autoridades pertinentes y facilitadores calificados. T2. A3. Puesta en marcha y evaluación de la capacitación.		Planificación semestral	\$650 \$50 \$1500
		SUBTOTAL	\$2200

T3. A1. Realizar una recopilación de los profesionales disponibles de acuerdo a sus especialidades, experiencia, y horarios disponibles. T3. A2. Desarrollar un sistema de agendamiento de citas que contenga la información antes recopilada visible al público. T3. A3. Gestión de la creación de la herramienta y aplicación de la misma, con las autoridades pertinentes	Panificación Anual	\$500 \$3500 \$50
	SUBTOTAL	\$4050
TOTAL		\$7900

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 2: Gestionar la optimización de recursos del Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu. PRESUPUESTO TOTAL: \$4930	Mejorar el acceso de los usuarios a los servicios del centro de salud.	Informe de usuarios atendidos satisfactoriamente en todas las áreas	
TÁCTICAS T1. Favorecer la accesibilidad directa del ciudadano/usuario al médico, profesional de enfermería, laboratorio y farmacia, a través de las tecnologías, como el teléfono y correo electrónico para los procesos de consulta, estableciendo cuando sea preciso franjas horarias para ello. T2. Adecuar y flexibilizar los servicios para garantizar el acceso a una prestación sanitaria de calidad a los usuarios, fundamentalmente a aquellos que pertenecen a clases sociales y a colectivos desfavorecidos. T3. Impulsar estrategias para disminuir la frecuencia del uso innecesario de los servicios del centro de salud.		Manuales de uso de herramientas tecnológicas. Informe estadístico de personas atendidas de clases sociales Informe estadístico de atención innecesaria	Colaboración total de las autoridades del Ministerio de Salud Personal del centro de centro de Salud.
ACTIVIDADES T1. A1. Crear un call center directo del centro de salud hacia los usuarios y un de sitio de mensajería instantánea que funcione conjuntamente con el correo electrónico, para procesos de consulta activos mediante horario preestablecido. T1. A2. Gestión con las autoridades pertinentes para aplicación de propuesta T1. A3. Puesta en marcha de propuesta y evaluación de la misma		PERIODICIDAD Planificación anual.	PRESUPUESTO \$650 \$30 \$700
		SUBTOTAL	\$1380

T2. A1. Realizar un estudio de las necesidades de mayor requerimiento que poseen los estratos sociales bajos. T2. A2. Proponer un plan de adecuación para dar énfasis a los requerimientos mayoritarios encontrados en el estudio previo. T2. A3. Gestión con las autoridades competentes para la puesta en marcha del plan	Panificación Semestral	\$900 \$900 \$50
	SUBTOTAL	\$1850
T3. A1. Realizar un estudio de los motivos de frecuentación innecesario por parte de los usuarios. T3. A2. Diseñar campañas informativas y de concientización en cuanto a los hallazgos del estudio previo dirigidas al usuario T3. A3. Gestionar recursos con las autoridades competentes para la puesta en marcha de las campañas.	Planificación semestral	\$1000 \$650 \$50
	SUBTOTAL	\$1700
TOTAL		\$4930

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 3: Organizar adecuadamente el recurso humano y la estandarización de consultas médicas, del centro de salud Espoch-Lizarzaburu. PRESUPUESTO TOTAL: \$4000	Prestar una atención oportuna, en todos los servicios del centro de salud, de ese modo reducir el tiempo de espera.	Informe anual de evaluación al recurso humano Informe de satisfacción del usuario con respecto a la gestión de consultas.	Colaboración total de las autoridades del Ministerio de Salud Personal del centro de centro de Salud.
TÁCTICAS T1. Capacitar al personal del centro de salud, con el fin de adaptarlos al perfil de actividad por competencias requerido, T2. Gestionar la organización de las consultas y el número de los cupos de forma que permita al personal del centro de salud, disponer del tiempo necesario estandarizado para cada paciente, todo ello sin que se produzca un impacto negativo sobre las demoras en la atención, T3. Mejorar la eficiencia organizativa de los equipos mediante estrategias de redistribución de las cargas de trabajo.		Informes individuales y globalizados de evaluación al personal acerca de temas tratados en capacitaciones Informes estadísticos de agendamiento de citas Informes estadísticos de atención al cliente referente a tiempo estimado necesario Plan organizacional y evaluación de su puesta en marcha	

ACTIVIDADES	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO
T1. A1. Diseñar capacitación con el fin de adaptarlos al perfil de actividad por competencias requerido, T1. A2. Gestionar recursos y requerimientos necesarios con las autoridades pertinentes T1. A3. Puesta en marcha de la capacitación y evaluación de la misma	Planificación Anual	\$550 \$50 \$1100
	SUBTOTAL	\$1700
T2. A1. Estandarizar una propuesta que proporcione un patrón de tiempo de consulta estimado para cada usuario como mínimo 15 minutos como máximo 20 minutos. T2. A2. Gestión con autoridades competentes T2. A3. Aplicación de la propuesta y evaluación de los resultados evidentes de su aplicación	Planificación Anual	\$800 \$50 \$250
	SUBTOTAL	\$1100
T3. A1. Analizar las cargas de trabajo por departamento T3. A2. Efectuar un plan estratégico organizativo de la redistribución de las cargas de trabajo con el objetivo de optimizar el uso de equipos T3. A3. Gestión con autoridades pertinentes para aprobación de plan y puesta en marcha del mismo	Planificación semestral	\$350 \$800 \$50
	SUBTOTAL	\$1200
TOTAL		\$4000

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 4: Integración de las dependencias administrativas y operativas en el centro de salud. PRESUPUESTO TOTAL: \$7300	Potenciar la organización de las unidades administrativas y operativas para mejorar los servicios al usuario.	Informe de conformación de dependencias administrativas y operativas	
TÁCTICAS T1. Promover que las unidades administrativas sean el instrumento de información y gestión de todos los trámites administrativos en el centro de salud, y otras gestiones en relación al sistema sanitario que necesite el ciudadano. T2. Incorporar progresivamente nuevas tecnologías de la información que permitan desburocratizar tareas y agilizar la función de gestoría con los usuarios. T3. Realizar actividades de integración entre el personal de las dependencias para generar una mejor colaboración en la ejecución de los servicios sanitarios que ofrece el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu		Manual defunciones del personal administrativo Informe de satisfacción del usuario Lista de asistencia de personal a participación de actividades de integración Informe de evaluación de satisfacción al usuario del sistema de información	Colaboración de las autoridades del Ministerio de Salud Personal del centro de Salud

ACTIVIDADES	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO
T1. A1. Elaboración de manual de funciones del personal administrativo		\$800
T1. A2. Gestión para elección de personal administrativo	Planificación Anual	\$50
T1. A3. Aplicar las actividades del manual de funciones al personal pertinente		\$100
	SUBTOTAL	\$950
T2. A1. Planificar la implementación de un software en donde se conecten las dependencias para emitir un diagnostico actualizado de forma eficaz.		\$1500
T2. A2. Gestión con autoridades pertinentes para la puesta en marcha de la implementación	Planificación Anual	\$50
T2. A3. Implementación de nuevas tecnologías		\$1700
	SUBTOTAL	\$3250
T3. A1. Programar actividades de integración entre el personal		\$500
T3. A2. Gestionar recursos	Planificación semestral	\$50
T3. A3. Ejecutar programa de actividades de integración		\$1350
	SUBTOTAL	\$1900
TOTAL		\$6100

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
<p>Estrategia N° 5: Proyectar una imagen del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu como un sistema de calidad y de confianza para resolver los problemas de salud de los ciudadanos.</p> <p>PRESUPUESTO TOTAL: \$ 16250</p>	Fortalecer y difundir la imagen del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu ante la ciudadanía	Documento de Evaluación de difusión de la imagen.	Colaboración de las autoridades del Ministerio de Salud Personal del centro de Salud
<p>TÁCTICAS</p> <p>T1. Implementar estrategias de marketing, con la finalidad de fortalecer la imagen de atención al usuario del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, generando mayor confianza por parte de los mismos.</p> <p>T2. Fortalecer la comunicación con los usuarios sobre todos los servicios y procedimientos que ofrece el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.</p> <p>T3. Promover la cultura de seguridad industrial, misma que garantiza el bienestar del usuario dentro de las instalaciones del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu; incrementando el nivel de confiabilidad del paciente en los servicios recibidos en la institución.</p>		<p>Informes estadísticos de evaluación al usuario sobre el desconocimiento de los servicios que ofrece el Centro de Salud</p> <p>Informe de evaluación al usuario acerca de servicios de calidad</p>	
<p>ACTIVIDADES</p> <p>T1. A1. Crear un plan estratégico de marketing para la imagen del Centro de Salud</p> <p>T1. A2. Gestión de recursos económicos y aprobación del plan</p> <p>T1. A3. Puesta en marcha</p>		<p>PERIODICIDAD</p> <p>Planificación Anual</p>	<p>PRESUPUESTO</p> <p>\$1200</p> <p>\$50</p> <p>\$6000</p>
		SUBTOTAL	\$7250
<p>T2. A1. Crear programa de campañas de difusión sobre todos los servicios y procedimientos que ofrece el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.</p> <p>T2. A2. Gestión de recursos económicos y aprobación de programa</p> <p>T2. A3. Puesta en marcha</p>		<p>Planificación Anual</p>	<p>\$1000</p> <p>\$50</p> <p>\$6000</p>
		SUBTOTAL	\$7050
<p>T3. A1. Crear un plan de contingencia estandarizados para cada una de las posibles situaciones a suscitarse dentro de las instalaciones</p> <p>T3. A2. Gestión con autoridades competentes</p> <p>T3. A3. Puesta en marcha de los procesos.</p>		<p>Planificación Anual</p>	<p>\$1200</p> <p>\$50</p> <p>\$700</p>
		SUBTOTAL	\$1950
TOTAL			\$16250

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 6: Promover los autocuidados de los pacientes del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, de manera que se modifique el excesivo uso de medicación innecesaria PRESUPUESTO TOTAL: \$ 7900	Fomentar en los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu la práctica de la medicina preventiva.	Informe de resultados estadísticos obtenidos por la propuesta de autocuidados.	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud Personal de centro de salud Personal Técnico Usuarios del centro de salud
TÁCTICAS T1. Fomentar actividades de educación para la salud. T2. Informar a los ciudadanos sobre los beneficios y riesgos de los medicamentos; y el adecuado uso de los recursos médicos. T3. Capacitar a los profesionales de las diferentes áreas del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, en lo referente a la reducción de medicación innecesaria en los pacientes.		Informe estadístico de mejora de los pacientes a partir de la puesta en marcha de la campaña de autocuidados	
ACTIVIDADES T1. A1. Crear campaña de educación para la salud, específicamente enfocada en la Salud Preventiva que conlleva cambios en el estilo de vida de los pacientes, con la finalidad de erradicar el consumo de medicamentos innecesarios. T1. A2. Gestionar recursos necesarios para la difusión de la campaña T1. A3. Puesta en marcha de la campaña		PERIODICIDAD Planificación Anual	PRESUPUESTO \$1200 \$50 \$2500
		SUBTOTAL	\$3750
T2. A1. Diseñar campaña informativa de los diferentes beneficios y riesgos del consumo de medicamentos, y el uso adecuado de los recursos médicos. T2. A2. Gestionar recursos necesarios para la difusión de la campaña T2. A3. Puesta en marcha de la campaña		Planificación Semestral	\$1200 \$50 \$1000
		SUBTOTAL	\$2250
T3. A1. Planificar capacitación para los profesionales del centro de salud en la reducción de medicación innecesaria en los pacientes. T3. A2. Gestionar recursos y espacio necesarios para la realización de la capacitación al personal del Centro de Salud Lizarzaburu, con las autoridades pertinentes. T3. A3. Puesta en marcha de la capacitación y evaluación al personal de conocimientos adquiridos.		Planificación Anual	\$650 \$50 \$1200
		SUBTOTAL	\$1900
TOTAL			\$7900

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
<p>Estrategia N° 7: Optimizar la cartera de servicios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, para atender de manera eficiente las necesidades de salud de los ciudadanos.</p> <p>PRESUPUESTO TOTAL: \$ 5050</p>	<p>Analizar la cartera de servicios médicos ofrecida por el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu</p>	<p>Informe de servicios predispuestos para su cierre (Baja demanda de pacientes) y servicios predispuestos para su apertura (Alta demanda de pacientes)</p>	<p>Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud</p>
<p>TÁCTICAS T1. Investigar periódicamente las demandas de usuarios se acuerdo a sus diagnósticos, verificando cuales son las dependencias con más afluencia de pacientes. T2. Actualizar periódicamente la cartera de servicios ofrecidos, a la vez incorporar servicios nuevos en donde la efectividad esté presente.</p>		<p>Informe de afluencia de pacientes por dependencia Documento de creación de cartera de servicios ofertados</p>	<p>Personal del centro de salud</p>
<p>ACTIVIDADES T1. A1. Análisis al usuario de acuerdo a los diagnósticos más frecuentes. T1. A2. Aplicación de análisis al usuario T1. A3. Generar propuesta que de solución a las falencias o requerimientos previstos.</p>		<p>PERIODICIDAD Planificación Anual</p>	<p>PRESUPUESTO \$600 \$600 \$1000</p>
		SUBTOTAL	\$2200
<p>T2. Investigación al usuario acerca de nuevas necesidades, para actualizar los servicios ofrecidos T2. A2. Aplicación de análisis al usuario T2. A3. Presentar informe de los resultados obtenidos T2. A4. Generar propuesta para la aplicación de oferta de servicios nuevos. T2. A5. Puesta en marcha de propuesta y adecuación de servicios nuevos</p>		<p>Planificación Anual</p>	<p>\$600 \$600 \$200 \$600 \$850</p>
		SUBTOTAL	\$2850
TOTAL			\$5050

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

4.8. Estrategias para Mejorar la Efectividad en el Servicio de las Dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

Tabla 3-4: Matriz de estrategias de mejora de la efectividad del servicio en las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu

ESTRATEGIAS PARA MEJORA DE LA EFECTIVIDAD EN EL SERVICIO EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH-LIZARZABURU			
ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 1: Evaluar efectivamente mediante pruebas y exámenes a los profesionales de cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu. PRESUPUESTO TOTAL: \$ 3020	Evidenciar que el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu cuenta con profesionales de calidad.	Informe de resultados de evaluación a los profesionales.	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud
TÁCTICAS T1. Elaborar criterios que determinen las pruebas de diagnóstico a utilizar T2. Establecer acciones para resultados de evoluciones		Plan de evaluación	Personal de centro de salud
ACTIVIDADES T1. A1. Realizar una investigación a fondo en cuanto a criterios médicos básicos y de especialidad que deben conocer los profesionales de la salud T1. A2. Elaborar una prueba piloto a ser aplicada a los profesionales con los contenidos antes mencionados. T1. A3. Gestionar su aplicación T1. A4. Poner en marcha la prueba de conocimientos. T1. A5. Analizar los resultados obtenidos y elaborar informe de evaluación		PERIODICIDAD Planificación Anual	PRESUPUESTO \$600 \$100 \$50 \$20 \$100
		SUBTOTAL	\$870
T2. A1. Anexar en el reglamento de trabajo las acciones a tomar para los diversos resultados obtenidos de la evaluación, siendo las calificaciones para los profesionales A, B y C. T2. A2. Gestión de aprobación del reglamento T2. A3. Sociabilización del reglamento T2. A4. Ejecución de acciones propuestas en el manual de acuerdo a los resultados obtenidos.		Planificación Anual	\$1000 \$500 \$300 \$350
		SUBTOTAL	\$2150
TOTAL			\$3020

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 2: Mejorar los equipos médicos y tecnológicos con los que cuentan las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu. PRESUPUESTO TOTAL: \$ 4600	Optimizar la gestión y la comunicación entre las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Documentos de evaluación de usos de nuevas herramientas tanto médicas y tecnológicas	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud
TÁCTICAS T1. Impulsar el uso de herramientas tecnológicas, que permitan tener acceso a las diferentes historias clínicas, con el objetivo de compartir información en las diferentes dependencias en la unidad de salud, garantizando la confidencialidad de la información. T2. Optimizar los sistemas informáticos para reducir la burocracia y así facilitar la mejora en la calidad asistencial.		Documento del plan de desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas	Personal de centro de salud
ACTIVIDADES T1. A1. Diseñar plan de desarrollo e implementación de software de base de datos con acceso y registro de historias clínicas. T1. A2. Gestionar los recursos y la aplicación del software con las autoridades pertinentes. T1. A3. Puesta en marcha del software.		PERIODICIDAD Planificación anual	PRESUPUESTO \$650 \$50 \$2500
		SUBTOTAL	\$3200
T2. A1. Planificar capacitación de los beneficios de la adquisición del nuevo software y su funcionamiento. T2. A2. Gestionar recursos para la puesta en marcha de la capacitación con las autoridades pertinentes T2. A3. Ejecutar la planificación de la capacitación y realizar la evaluación de la misma		Planificación anual	\$650 \$50 \$700
		SUBTOTAL	\$1400
TOTAL			\$4600

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 3: Promover la efectividad en la atención a pacientes con patologías crónicas del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu PRESUPUESTO TOTAL: \$ 6750	Brindar la atención adecuada y oportuna a pacientes crónicos del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Informes estadísticos de atención a pacientes con enfermedades crónicas y la satisfacción en cuanto a su atención	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud Personal de centro de salud
TÁCTICAS T1. Crear actividades que permitan abordar de manera integral las patologías crónicas más relevantes. T2. Diseñar un modelo que permite dar seguimiento a los pacientes crónicos, garantizando un alto nivel de seguridad antes posibles efectos de la medicación recomendada por los profesionales. T3. Controlar los tratamientos recomendados por los profesionales que deben seguir los pacientes.		Plan estratégico de acciones a tomar para pacientes con patologías crónicas Documento de seguimiento a pacientes con patologías crónicas Informe estadístico de resultados de control de tratamientos a pacientes con patologías crónicas.	
ACTIVIDADES T1. A1. Diseñar un plan estratégico que se centre en las acciones a tomar sobre los pacientes con patologías crónicas relevantes considerando aspectos tales como diagnóstico, terapéuticos rehabilitación, entre otros. T1. A2. Gestionar la aplicación del plan en el centro de salud con las autoridades competentes. T1. A3. Ejecutar el plan estratégico y evaluar su desarrollo		PERIODICIDAD Planificación única del plan trimestral Aplicación del plan estratégico y evaluación anual	PRESUPUESTO \$1200 \$50 \$350
		SUBTOTAL	\$1600
T2. A1. Elaborar un modelo que permita el seguimiento de los pacientes crónicos, considerando tratamiento, avance y evolución. T2. A2. Gestionar la aplicación del modelo en los pacientes crónicos. T2. A3. Ejecutar el modelo a pacientes crónicos y evaluar los resultados obtenidos.		Planificación anual.	\$1200 \$50 \$350
		SUBTOTAL	\$1600
T3. A1. Elaborar una propuesta de la generación de un departamento enfocado en el control de tratamientos a pacientes con enfermedades crónicas T3. A2. Gestionar la puesta en marcha de la propuesta con las autoridades T3. A3. Puesta en marcha de la nueva dependencia encargada de control de tratamientos a pacientes con enfermedades crónicas		Planificación anual.	\$1500 \$50 \$2000
		SUBTOTAL	\$3550
TOTAL			\$6750

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

4.9. Estrategias de Mejora de la Participación y Desarrollo Profesional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

Tabla 4-4: Matriz de estrategias de mejora de la participación y el desarrollo profesional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN Y EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH-LIZARZABURU			
ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 1: Fomentar la formación e investigación continua de los profesionales del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu PRESUPUESTO TOTAL: \$5000	Mejorar la calidad de conocimientos de los profesionales de las diferentes dependencias del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu	Informes estadísticos de evaluaciones al personal	
TÁCTICAS T1. Realizar convenios con diversas instituciones con la finalidad de que los profesionales puedan actualizar y adquirir nuevos conocimientos en las áreas en las que se desempeñan. T2. Incentivar la autoformación de los profesionales, a través de la capacitación continua, o acceso a herramientas informática gratuitas y de fácil acceso. T3. Promover que los estudiantes en formación actúen como asistentes del médico tratante, los mismos que deberán rotar por las diferentes dependencias, ingresando al sistema los datos del paciente, mientras que el medico revise efectivamente al paciente,		Documentación que verifique los convenios realizados Informes estadísticos de utilización de herramientas gratuitas disponibles para los profesionales Evaluación de conocimientos a estudiantes en formación.	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud Personal centro de salud
ACTIVIDADES T1. A1. Gestionar convenios con profesionales de diversas instituciones médicas T1. A2. Planificar capacitaciones con los diferentes temas de actualidad propuestos por los profesionales invitados mediante convenio previo. T1. A3. Gestionar la puesta en marcha del proceso de capacitación T1. A4. Realizar el proceso de capacitación y evaluación al personal médico.		PERIODICIDAD Planificación anual	PRESUPUESTO \$200 \$650 \$50 \$1000
		SUBTOTAL	\$1900
T2. A1. Elaborar una herramienta informática de cursos on line que permita a los profesionales la instrucción y evaluación continua. T2. A2. Gestionar la aprobación de la generación de la herramienta informática. T2. A3. Elaboración de la herramienta informática T2. A4. Difusión de la existencia de la herramienta y su manejo		Planificación anual	\$1000 \$50 \$650 \$600
		SUBTOTAL	\$2300

T3. A1. Realizar un programa de rotación de estudiantes en formación con diferentes especialistas para crear conocimientos en los estudiantes		\$650
T3. A2. Gestionar la autorización para aplicar el programa	Planificación anual	\$50
T3. A3. Aplicar el programa de rotación de estudiantes en formación con diferentes especialistas		\$100
	SUBTOTAL	\$800
TOTAL		\$5000

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 2: Motivar a los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu para que realicen sus actividades con compromiso PRESUPUESTO TOTAL: \$4400	Generar compromiso y empoderamiento en los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Informes de empoderamiento del personal	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud Personal centro de salud
TÁCTICAS T1. Reconocer e incentivar los méritos profesionales, así como el desempeño laboral en las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu T2. Fomentar un clima organizacional estable T3. Motivar al trabajo con compromiso mediante la mejora de las condiciones laborales.		Registro de personal a ser reconocido por méritos profesionales Registro de asistencia a eventos de integración del personal en general Planes de mejoras en cuanto a condiciones laborales.	
ACTIVIDADES T1. A1. Organizar evento de reconocimiento por méritos profesionales, y crear acciones de incentivos mediante días de descanso remunerados. T1. A2. Gestionar autorización del evento y del programa de incentivos. T1. A3. Recopilar información sobre el personal que posea méritos en el desempeño profesional y hacerlo público en pizarras informativas del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu T1. A4. Realizar el evento y hacer efecto al programa de incentivos		PERIODICIDAD Planificación anual	PRESUPUESTO \$500 \$50 \$350 \$800
		SUBTOTAL	\$1700
T2. A1. Crear un evento de integración del personal con el fin de fomentar un clima organizacional estable T2. A2. Gestionar recursos para la organización del evento T2. A3. Realizar el evento de integración del personal		Realización semestral	\$600 \$50 \$950
		SUBTOTAL	\$1600

T3. A1. Analizar las actuales condiciones laborales T3. A2. Proponer la derogación de condiciones laborales que perjudiquen al personal y plantear nuevas que beneficien y den un estado de confiabilidad hacia la institución y su trabajo. T3. A3. Gestionar con autoridades pertinentes la ejecución de la propuesta de condiciones laborales T3. A4. Dar a conocer las nuevas condiciones laborales a las que estarán sujetos el personal.	Realización anual	\$400 \$150 \$50 \$500
	SUBTOTAL	\$1100
TOTAL		\$4400

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 3: Evaluar las competencias profesionales y la calidad de los servicios del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu PRESUPUESTO TOTAL: \$3500	Incrementar la competencia profesional y la calidad de servicio de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu	Informe de evaluación de competencias profesionales y de calidad de los servicios	
TÁCTICAS T1. Elaborar modelos de acreditación, a través de los cuales se definan los criterios con los que serán evaluados los profesionales T2. Definir los criterios que más se ajusten al momento de las evaluaciones de la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu T3. Establecer procesos que permitan tomar acción para las mejoras ante los errores cometidos durante las evaluaciones realizadas a los servicios y al personal del centro de salud		Manual de criterios establecidos para evaluación a profesionales y personal en general Manual de criterios establecidos para evaluación de calidad de servicio brindada Manual de procedimientos para aplicación de correctivos a las falencias encontradas en el servicio y al personal.	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud Personal centro de salud
ACTIVIDADES T1. A1. Diseñar un manual de criterios establecidos para evaluación a profesionales y personal en general T1. A2. Gestionar la aprobación y aplicación del manual de criterios, con las autoridades competentes. T1. A3. Difusión del manual de criterios T1. A4. Aplicación del manual en el momento de las evaluaciones preestablecidas.		PERIODICIDAD Planificación anual	PRESUPUESTO \$800 \$50 \$250 \$100
		SUBTOTAL	\$1200

T2. A1. Elaborar un manual de criterios establecidos para evaluación de calidad de servicio brindado. T2. A2. Gestionar la aprobación y aplicación del manual de criterios, con las autoridades competentes. T2. A3. Difusión del manual de criterios T2. A4. Aplicación del manual en el momento de las evaluaciones preestablecidas.	Planificación anual	\$650 \$50 \$300 \$200
	SUBTOTAL	\$1200
T3. A1. Diseñar un manual de procedimientos para aplicación de correctivos a las falencias encontradas en el servicio y al personal. T3. A2. Gestionar la aprobación y aplicación del manual de procedimientos, con las autoridades competentes. T3. A3. Difusión del manual de procedimientos T3. A4. Aplicación del manual en el momento de los resultados de las evaluaciones.	Planificación anual	\$650 \$50 \$250 \$150
	SUBTOTAL	\$1100
TOTAL		\$3500

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

4.10. Estrategias de Mejora de la Eficiencia, Gestión y Organización del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

Tabla 5-4: Estrategias de mejora de la eficiencia, gestión y organización del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.

ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA EFICIENCIA, GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD TIPO C ESPOCH-LIZARZABURU			
ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 1: Desarrollar una adecuada planificación sanitaria. PRESUPUESTO TOTAL: \$3000	Mejorar la planificación sanitaria del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Informe de mejoras de la planificación sanitaria del centro de salud.	
TÁCTICAS T1. Evaluar periódicamente las estrategias de salud utilizadas en cada dependencia del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu T2. Incrementar nuevas estrategias en la planificación sanitaria utilizada por el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu T3. Considerar la opinión de los usuarios para el mejoramiento de la planificación sanitaria del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu		Informe de resultados a las evaluaciones aplicadas a cada dependencia Documento de plan estratégico de nuevas medidas sanitarias Resultado de análisis de sugerencias del usuario.	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud Personal centro de salud
ACTIVIDADES T1. A1. Crear un formato de evaluación para cada una de las estrategias de salud utilizadas en cada dependencia del centro T1. A2. Gestionar aprobación de la aplicación de la herramienta T1. A3. Aplicación de la herramienta y evaluación de la misma		PERIODICIDAD Planificación Anual	PRESUPUESTO \$200 \$50 \$150
		SUBTOTAL	\$400
T2. A1. Crear plan con nuevas estrategias de planificación sanitaria. T2. A2. Gestionar la aplicación del plan T2. A3. Aplicación de las nuevas estrategias en el centro de salud y evaluación de las estrategias aplicadas.		Planificación Anual	\$650 \$50 \$150
		SUBTOTAL	\$850
T3. A1. Organizar un foro en donde se pueda acoger la opinión de los usuarios con respecto al mejoramiento de la planificación sanitaria del centro de salud T3. A2. Gestionar recursos para la ejecución del foro T3. A3. Realización del foro y sistematización de información obtenida del usuario.		Planificación Anual	\$500 \$50 \$1200
		SUBTOTAL	\$1750
TOTAL			\$3000

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 2: Impulsar a la distribución equitativa de recursos entre las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu PRESUPUESTO TOTAL: \$3500	Asegurar los recursos necesarios para proporcionar la oferta de servicios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu.	Informes económicos de la distribución de los recursos	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud Personal Técnico
TÁCTICAS T1. Determinar si la asignación de recursos para el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu es la adecuada T2. Evaluar constantemente los índices económicos que permitan determinar la eficiencia de los servicios prestados por el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu		Documento de análisis de la situación actual de la distribución de recursos Documentos de análisis económicos mensuales de la distribución utilización de recursos.	
ACTIVIDADES T1. A1. Realizar un estudio de situación actual enfocado en la determinación de la asignación de recursos para el centro de salud. T1. A2. Elaborar un informe económico financiero acerca de si los movimientos de los recursos dentro del centro de salud son los adecuados T1. A3. Emitir dicho informe a las autoridades con el fin de que se tomen cartas en el asunto.		PERIODICIDAD Estudio y análisis trimestral	PRESUPUESTO \$400 \$400 \$400
		SUBTOTAL	\$1200
T2. A1. Realizar procesos de auditoria interna con el fin de conocer los índices económicos que permitan determinar la eficiencia de los servicios prestados por el centro de salud. T2. A2. Emitir informe acerca de los procesos de auditoria T2. A3. Proponer correcciones para las falencias encontradas en el proceso mencionado.		Estudio y análisis semestral	\$1500 \$400 \$400
		SUBTOTAL	\$2300
TOTAL			\$3500

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 3: Impulsar el liderazgo organizacional como principal herramienta para mejorar los servicios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu PRESUPUESTO TOTAL: \$1150	Determinar el sentido de liderazgo de los profesionales con los que cuenta el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	Registro de asistencia a asambleas participativas Documento que avale las decisiones tomadas en dichas asambleas	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud
TÁCTICAS T1. Comprometer a los líderes de la organización, para que gestionen los cambios respectivos en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu T2. Promover el liderazgo institucional, de manera democrática y participativa entre los profesionales que conforman el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu T3. Impulsar al logro de objetivos y metas trazadas por el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, a través de los profesionales que lideran las dependencias de la organización.		Actas de compromiso para trabajo de gestión Actas de conformación de directiva del centro de salud Informes de cumplimiento de objetivos.	Personal del Centro de Salud
ACTIVIDADES T1. A1. Gestionar con las autoridades pertinentes la autorización para hacer modificaciones en cuanto a la organización y efectuar cambios en el Centro de Salud C Espoch-Lizarzaburu T1. A2. Legalizar el proceso mediante la realización de documentación que constata dicho proceso de compromiso y autorización de cambios dentro de la institución		PERIODICIDAD Planificación Anual	PRESUPUESTO \$50 \$100
		SUBTOTAL	\$150
T2. A1. Elaborar asambleas participativas del personal del centro de salud con el objetivo de elegir directiva de entre el personal a fin de que esta sea elegida de una manera democrática y participativa T2. A2. Gestionar autorización con las autoridades pertinentes T2. A3. Realizar la asamblea de elección y redactar informe de las resoluciones tomadas en dicha asamblea.		Planificación Anual	\$100 \$50 \$100
		SUBTOTAL	\$250
T3. A1. Ejecutar un informe de los objetivos trazados T3. A2. Realizar una evaluación al finalizar el año de los objetivos cumplidos T3. A3. Realizar un informe de rendición de cuentas.		Planificación Anual	\$200 \$350 \$200
		SUBTOTAL	\$750
		TOTAL	\$1150

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Estrategia N° 4: Adaptar el modelo organizativo y funcional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu en base a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos PRESUPUESTO TOTAL: \$3500	Complementar los modelos organizativos que se enfoquen directamente con las necesidades de la población en lo referente a salud.	Documento con modelo organizativo y funcional del centro de salud.	Colaboración de autoridades pertinentes del Ministerio de Salud
TÁCTICAS T1. Analizar la cobertura de atención de salud en las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu T2. Organizar los equipos con los que cuentan las diversas áreas del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu, a fin de ofertar servicios reales y satisfacer las necesidades de los usuarios T3. Evaluar los modelos organizativos de manera transparente y clara		Documento de evaluación a la cobertura de atención Plan de optimización de equipos de las diferentes dependencias del centro. Informe de evaluación de los modelos organizativos.	Personal del Centro de Salud
ACTIVIDADES T1. A1. Elaborar una herramienta o mapa de Mindmeister para el análisis de la cobertura de atención de salud en las diferentes dependencias del centro de salud T1. A2. Gestionar la aplicación de la herramienta T1. A3. Aplicar la herramienta de análisis T1. A4. Realizar informe de resultados de la aplicación de la herramienta de análisis.		PERIODICIDAD Planificación Anual	PRESUPUESTO \$700 \$50 \$300 \$300
			SUBTOTAL \$1350
T2. A1. Diseñar un plan de estrategias para la optimización de equipos, de las diferentes dependencias, garantizando la oferta servicios de salud que sean posible de efectuar. T2. A2. Gestionar la aprobación de la aplicación del plan T2. A3. Aplicar el plan y evaluar la efectividad del mismo.		Planificación anual	\$600 \$50 \$300
			SUBTOTAL \$950
T3. A1. Crear una herramienta de evaluación para los modelos organizativos T3. A2. Gestionar la aplicación de la herramienta T3. A3. Aplicar la herramienta T3. A4. Emitir el informe de los resultados a la evaluación de los modelos organizativos.		Planificación Anual	\$600 \$50 \$250 \$300
			SUBTOTAL \$1200
TOTAL			\$3500

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

4.11. Presupuesto General de la Propuesta de Gestión

Tabla 6-4: Presupuesto general de la propuesta de gestión

	ESTRATEGIAS	PRESUPUESTO TOTAL
Estrategias de optimización del servicio en los departamentos del Centro De Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu.	Potenciar la transformación en la atención en todas las dependencias del Centro de Salud, enfocada hacia la satisfacción de los usuarios.	\$7900
	Gestionar la optimización de recursos para una mejor accesibilidad de los usuarios a los servicios del Centro de Salud Epoch-Lizarzaburu.	\$4930
	Organizar adecuadamente el recurso humano y la estandarización de consultas médicas, del centro de salud Epoch-Lizarzaburu.	\$4000
	Integración de las dependencias administrativas y operativas en el centro de salud.	\$6100
	Proyectar una imagen del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu como un sistema de calidad y de confianza para resolver los problemas de salud de los ciudadanos.	\$16250
	Promover los autocuidados de los pacientes del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu, de manera que se modifique el excesivo uso de medicación innecesaria	\$7900
	Optimizar la cartera de servicios del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu, para atender de manera eficiente las necesidades de salud de los ciudadanos.	\$5050
	SUBTOTAL	\$52130
Estrategias para mejora de la efectividad en el servicio en las dependencias del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.	Diagnosticar efectivamente mediante pruebas y exámenes a los profesionales de cada una de las dependencias del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu.	\$3020
	Mejorar los equipos médicos y tecnológicos con los que cuentan las diferentes dependencias del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu.	\$4600
	Promover la efectividad en la atención a pacientes con patologías crónicas del Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu	\$6750
SUBTOTAL	\$14370	

Estrategias de mejora de la participación y el desarrollo profesional del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.	Fomentar la formación e investigar continua de los profesionales del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu	\$5000
	Motivar a los profesionales del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu para que realicen sus actividades con compromiso	\$4400
	Evaluar las competencias profesionales y de calidad de los servicios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$3500
SUBTOTAL		\$12900
Estrategias de mejora de la eficiencia, gestión y organización del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu	Desarrollar una adecuada planificación sanitaria conjuntamente con la participación de los profesionales Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu y la participación ciudadana.	\$3000
	Impulsar a la distribución equitativa de recursos entre las dependencias del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$3500
	Impulsar el liderazgo organizacional como principal herramienta para mejorar los servicios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$1150
	Adaptar el modelo organizativo y funcional del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu en base a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos	\$3500
SUBTOTAL		\$11150
TOTAL		\$90559

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

4.12. Matriz de Difusión de Estrategias

Tabla 7-4: Matriz de difusión de estrategias

OBJETIVO	FORMATO DE ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN	MEDIOS
Dar a conocer a los distintos públicos de la institución las estrategias y actividades a desarrollarse.	Estrategias de optimización del servicio en los departamentos del Centro De Salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu. Estrategias para mejora de la efectividad en el servicio en las dependencias del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.	Las estrategias se difundirán a través de:	Los medios a usar, serán los BTL, debido a que son medios más económicos, reciben Feedback instantáneo, así como también
OBJETIVO SMART Incrementar el número de asistentes a las actividades programadas del Centro de Salud en un 25% en 12 meses	Estrategias de mejora de la participación y el desarrollo profesional del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu. Estrategias de mejora de la eficiencia, gestión y organización del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.	Marketing directo Publicidad online Patrocinio Difusión en puntos estratégicos	miden de una mejor manera la efectividad de la publicidad, además serán colocados en sitios específicos de interés del target.

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

4.13. Beneficio económico de la propuesta de gestión para optimizar los servicios en las dependencias del Centro de Salud Lizarzaburu ESPOCH.

Tabla 8-4: Beneficio económico de la propuesta

No	Servicios	Costo unitario por consulta pacientes Centro de Salud Lizarzaburu	Precio unitario por consulta Clínicas y hospitales Privados
1	Medicina General	\$10	\$20
2	Medicina Familiar	\$10	\$20
3	Odontología (Tratamiento básico)	\$15	\$25
4	Pediatría	\$10	\$30
5	Ginecología	\$20	\$40
6	Obstetricia	\$10	\$20
7	Psicología	\$15	\$25
8	Nutrición	\$10	\$25
9	Fisioterapia	\$15	\$25
10	Maternidad de corta estancia	\$15	\$30
11	Emergencia	\$10	\$15
12	Laboratorio Clínico	\$20	\$40
13	Farmacia (Receta básica)	\$15	\$25
	Total	\$175	\$340

Elaborado por: Mayra Santos, 2017.

Los valores propuestos son sacados después de haber realizado un estudio en las diferentes dependencias y ver cuánto les cuesta producir en servicio, así como también en las instituciones de salud privadas obteniendo un promedio de los diferentes precios que ahí mantienen.

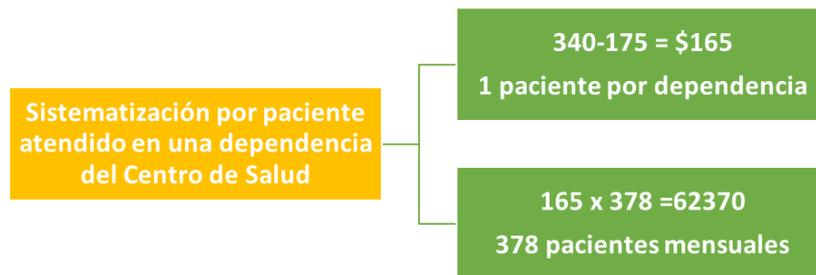


Figura 3-4: Sistematización por paciente
 Elaborado por: Mayra Santos, (2017)

Por cada 13 pacientes que sean atendidos en cada una de las dependencias del centro de salud que los convierte en usuarios satisfechos el estado ahorra y gana \$165. Y a la vez mensualmente obtendría una utilidad de \$62370, si son atendidos de manera exitosa. Por lo que es importante poner en marcha la propuesta de gestión para optimizar los servicios en el Centro de Salud Tipo C Espoch.

Visto desde otra óptica, hablando políticamente el lado de la Derecha opina lo contrario frente a este análisis, pues piensan que si un paciente no es atendido de manera satisfactoria en los Hospitales públicos y acude a los Hospitales Privados el gobierno se ahorra lo que invertiría en darle atención médica a ese paciente economizando así el dinero del estado Ecuatoriano en torno a la salud.

Conclusión. Un proyecto social es aquel que tiene como objetivo el modificar las condiciones de vida de las personas, la intención es que el proyecto, en este caso La Propuesta de gestión mejore la cotidianidad de la sociedad en su conjunto o al menos de los grupos desfavorecidos, más allá de perseguir un rédito económico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Después de haber realizado el levantamiento de información se pudieron identificar los servicios que brinda el centro de salud, que poseen más afluencia de usuarios estos son los de consulta externa, laboratorio, emergencia y farmacia, a simple vista se evidencia que se deberían mejorar dichos servicios, en cuanto a calidad de atención, optimización de servicios y recursos y demás aspectos que son la razón por la que se generó el presente estudio.
- La Propuesta de Gestión compromete al usuario interno y externo con las soluciones a los diversos problemas encontrados en el centro de salud, que serán retribuidos en mejores beneficios para los dos. Volviendo a los procesos más transparentes, más abiertos a los pacientes y con mayor flexibilidad en su gestión.
- En el momento de establecer los lineamientos de la Propuesta de Gestión para optimizar los servicios y recursos del centro de salud y maximizar la satisfacción de los usuarios, se tomaron en consideración todos los puntos en los que el centro de salud está teniendo conflictos, con el objetivo de dar soluciones eficaces y propiciar un desarrollo y evolución en sus servicios y que estos sean de calidad, tomando en cuenta las diferentes áreas de optimización del servicio en los departamentos del Centro de Salud, para mejora de la efectividad en el servicio en las dependencias, para la mejora de la participación y el desarrollo profesional del centro de salud y para la mejora de la eficiencia, gestión y organización del centro de salud Tipo C ESPOCH-Lizarzaburu.

RECOMENDACIONES

- Es importante considerar que para la realización de este tipo de estudios es indispensable una investigación in situ en donde se puedan realmente evidenciar cada una de las falencias que presenta la organización en estudio, y aplicar fichas de observación como una herramienta primordial.
- Es factible e indispensable realizar un estudio a usuarios y empleados, mismos que reflejarán la situación actual en la que se encuentra el centro de salud y no únicamente basarse en la opinión de los usuarios, tomar en cuenta por separado cada una de las variables que comprende un sistema de calidad también resulta de gran ayuda para una evaluación que será trascendental en la investigación para plantear una Propuesta de Gestión.
- Se recomienda el estudio de la propuesta de gestión, ya que es una herramienta válida para generar el desarrollo y crecimiento de los centros de salud del Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. Venezuela: Episteme.
- Bonifaz, R. (2016). *La Gestión del Talento Humano en el Distrito Chambo Riobamba 06D01-Salud y su influencia en la calidad de atención al cliente período 2015*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Carrillo, M. P. (2010). Sistemas de memoria: reseña histórica, clasificación y conceptos actuales. Primera parte: Historia, taxonomía de la memoria, sistemas de memoria de largo plazo: la memoria semántica . *Salud Mental* .
- Cassini, R. (2008). *Definición de Propuesta de Gestión. Qué es, significado y concepto*. Madrid.
- Escribano, S., González, E., García, P., & Villanueva, J. (2009). Perfil del usuario derivado desde Atención Primaria a una Unidad de Salud Mental. *Anuales de Psiquiatría*, 40-46.
- Fuentes, S. (2012). *Estadística Teórica*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Fuentes, Z. L., & López, S. (2013). Herramienta de calidad en el paciente propuesto para cirugía electiva no cardiaca. *Revista Archivo Médico de Camagüey*.
- Guillen, G. M., & Guillen, G. E. (2012). *Administración de salud. Análisis exploratorio de las investigaciones reportadas*.
- Hernández, C., Valecillos, J., & Vargas, G. V. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición . *Revista de Ciencias Sociales* , 663-671.
- Kanji, G. (2012). *Total Quality Management: Proceedings of the first world congress*. Chapman & Hall.
- La Hora. (27 de Agosto de 2010). Desabastecimiento de medicamentos en el hospital. *La Hora*.
- López, R. (2014). *Propuesta de Gestión de Calidad. Modelo Europeo de excelencia*. España: Colegio Sagrado Corazón Jesuita.
- Luft, H., & Hunt, S. (1986). Evaluating individual hospital quality through outcome statistics. *The Jama Network*.
- Mateo, J. (2011). La evaluación del profesorado y la gestión de la calidad de la educación. Hacia un modelo comprensivo de evaluación sistemática de la docencia. *Investigación Educativa*, 7-34.
- Ministerio de Salud Pública. (Julio de 2016). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditacion-internacional/>
- Morales, G. C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en la Institución de primer nivel de atención*

en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero Abril 2009. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

- Myers, B. (1969). *A Guide to Medical Care Administration. Concepts and Principles.* American Public Health Association.
- Ortells, A., & Paguina, M. (2012). Indicadores de calidad y seguridad del paciente en la enfermería de urgencias: un valor seguro . *Enfermería Global* , 184-190.
- Pezoa, M. (2011). *Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria.*
- Pilco, C., & Solíz, S. (2016). *Cronología de la fisioterapia en la ciudad de Riobamba como parte del desarrollo de la salud.* Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo .
- Ramírez, S. T., Nájera, P., & López, N. (1998). Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México.*
- Rodríguez, A. (2013). Creando una cultura de calidad hospitalaria. *Revista Biomédica.*
- Thomson, S., Osborn, R., & Jun, M. (2012). International Profiles of Health Care Systems. *The Commonwealth Fund.*
- Vargas, I., Larrea, M., Ojeda, I., Dois, A., Rodríguez, M., Varela, M. N., . . . Menares, V. (2012). Orientaciones para la implementación del modelo de atención integral de salud familiar y comunitaria . *Equipos de Salud* .
- Varo, J. (2000). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un Propuesta de Gestión hospitalaria.* Madrid: Díaz de Santos.
- Zeithml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1. Ficha de observación



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE MARKETING Y SERVICIO AL CLIENTE

FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Realizar el levantamiento de información para identificar los servicios que brinda el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu

N°	PARÁMETROS	EVALUACIÓN	
		SI	NO
1	¿La infraestructura con la que cuenta el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu es la adecuada?		
2	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios de emergencia		
3	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios de fisioterapia		
4	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios de laboratorio clínico		
5	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda servicios en áreas especializadas (Consulta Externa)		
6	El Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu brinda el servicio de farmacia		
7	Cuenta con personal médico, de enfermería y de laboratorio		
8	Eficiencia y eficacia en los procesos administrativos		
9	Atención al usuario de calidad		
10	Atención inmediata a los pacientes		
11	Señalética de información adecuada y comprensible		
12	Utilización del recurso tecnológico		
13	Los consultorios cuentan con el material e instrumentos requeridos		
14	Optimización de la utilización de los recursos disponibles		
15	Prácticas de mejoramiento continuo		
16	Cuentan con planes de acción que permitan mejorar la calidad de atención al usuario y del servicio brindado		
17	Se receptan quejas y sugerencias de los usuarios		
18	Se buscan la solución de problemas del usuario en el menor tiempo posible		

Anexo 2 Proformas

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper
Teléfono: (593) (2) 3237158
www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Consultoría para la evaluación tecnicada de las dependencias del Centro de Salud EsPOCH-Lizarzaburu	\$ 528,00	\$ 528,00
Elaboración del plan estratégico para el Centro de Salud EsPOCH-Lizarzaburu	\$ 880,00	\$ 880,00

IMPORTE:

Base imponible	\$1408,00
IVA 12%	\$192,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$1600,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCION: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 27 de Mayo del 2017
COTIZACION NO.: 562565

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Planificación de un programa de capacitación para el personal del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizaraburu	\$ 572,00	\$ 572,00
		Capacitación y evaluación al personal del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizaraburu	\$1320,00	\$1320,00

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
- 2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
- 3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$1892,00
I.V.A.	\$ 258,00
TOTAL MN	\$2150,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper

Teléfono: (593) (2) 3237158

www.qconsultores.com



Q Consultores
Consultó Cía. Ltda.

Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Elaborar un manual de criterios establecidos para evaluación de calidad de servicio brindado en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu.	\$572,00	\$572,00

IMPORTE:

Base imponible	\$572,00
IVA 12%	\$ 78,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$650,00



MARKETING ADVICE



Melchor Loriega N36-133 y Mañosca
(+593) 2261564
QUITO ECUADOR

CLIENTE:
ATENCION:

CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.
	Creación de una campaña de salud (autocuidado y estilos de vida) para el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$1200,00
	Implementación de la campaña en el Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$2500,00

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
- 2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
- 3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	
I.V.A.	
TOTAL MN	\$3700,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCION: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 27 de Mayo del 2017
COTIZACION NO.: 562565

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Capacitación al personal administrativo del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu, y la respectiva evaluación de los conocimientos obtenidos.	\$880,00	\$880,00

NOTAS IMPORTANTES

1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL \$880,00
I.V.A. \$120,00

TOTAL MN \$1200,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper

Teléfono: (593) (2) 3237158

www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Planeación, capacitación y evaluación sobre la metodología de la investigación para el personal del Centro de Salud Epoch Lizarzaburu	\$1232,00	\$1232,00

IMPORTE:

Base imponible	\$1232,00
IVA 12%	\$ 168,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$1400,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCIÓN: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 27 de Mayo del 2017

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Elaborar una propuesta de la generación de un departamento enfocado en el control de tratamientos a pacientes con enfermedades crónicas en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu	\$1200,00	\$1200,00

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
- 2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
- 3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$1200,00
I.V.A.	\$ 300,00
TOTAL MN	\$1500,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper
Teléfono: (593) (2) 3237158
www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Diseñar un manual de procedimientos para la aplicación de correctivos a las falencias encontradas en el servicio y al personal del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu .	\$572,00	\$572,00

IMPORTE:

Base imponible	\$572,00
IVA 12%	\$ 78,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$650,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper

Teléfono: (593) (2) 3237158

www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Diseñar un manual de criterios establecidos para evaluación a profesionales y personal en general del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu	\$704,00	\$704,00

IMPORTE:

Base imponible	\$704,00
IVA 12%	\$ 96,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$800,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCIÓN: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 27 de Mayo del 2017

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Diseñar un modelo que permita el seguimiento de los pacientes crónicos, considerando tratamiento, avance y evolución del Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu	\$1056,00	\$1056,00

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
- 2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
- 3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$1056,00
I.V.A.	\$ 144,00
TOTAL MN	\$1200,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCION: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 27 de Mayo del 2017
COTIZACION NO.: 562565

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Elaboración de un manual de procesos de seguridad estandarizados para el Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizarzaburu	\$ 1056,00	\$1056,00

NOTAS IMPORTANTES

1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$ 1056,00
I.V.A.	\$ 144,00
TOTAL MN	\$ 1200,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCION: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 27 de Mayo del 2017
COTIZACION NO.: 562565

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Diseñar un manual de procedimientos administrativos para la mejora de la gestión de procesos del Centro de Salud Espoch Lizarzaburu	\$ 1056,00	\$1056,00

NOTAS IMPORTANTES

1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$1056,00
I.V.A.	\$ 144,00
TOTAL MN	\$12500,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper

Teléfono: (593) (2) 3237158

www.qconsultores.com



QConsultores
Consultó Cía. Ltda.

Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Crear plan con nuevas estrategias de planificación sanitaria para el Centro de Salud EsPOCH Lizarzaburu.	\$572,00	\$572,00

IMPORTE:

Base imponible	\$572,00
IVA 12%	\$ 78,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$650,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCION: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 28 de Mayo del 2017
COTIZACION NO.: 562565

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Elaboración de un plan de capacitación sobre las competencias del personal en diferentes ámbitos, del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu	\$ 572,00	\$ 572,00
		Capacitación y evaluación al personal del Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu	\$ 616,00	\$ 616,00

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
- 2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
- 3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$ 1188,00
I.V.A.	\$ 162,00
TOTAL MN	\$ 1350,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper
Teléfono: (593) (2) 3237158
www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Estudio sobre las visitas innecesarias de los usuarios al Centro de Salud Epoch Lizaraburu	\$ 880,00	\$ 880,00
Diseño de campañas informativas para el Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizaraburu	\$ 572,00	\$ 572,00

IMPORTE:

Base imponible	\$1452,00
IVA 12%	\$ 198,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$1650,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper

Teléfono: (593) (2) 3237158

www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Estudio sobre las necesidades de los usuarios del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu	\$ 792,00	\$ 792,00
Elaboración de un plan de acción para el Centro de Salud Tipo C Espoch Lizarzabu	\$ 792,00	\$ 792,00

IMPORTE:

Base imponible	\$ 1584,00
IVA 12%	\$ 216,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$ 1800,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper
Teléfono: (593) (2) 3237158
www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Estudio sobre las visitas innecesarias de los usuarios al Centro de Salud Epoch Lizaraburu	\$ 880,00	\$ 880,00
Diseño de campañas informativas para el Centro de Salud Tipo C Epoch-Lizaraburu	\$ 572,00	\$ 572,00

IMPORTE:

Base imponible	\$1452,00
IVA 12%	\$ 198,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$1650,00

SCM GESTIÓN

GUAYAQUIL-ECUADOR
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero
04-505-2897

CLIENTE: Corina Santos
ATENCION: Ing. Fernando Altamirano
FECHA: 27 de Mayo del 2017
COTIZACION NO.: 562565

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
		Capacitación y evaluación al personal sobre la calidad de atención al paciente. Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu	\$880,00	\$880,00

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
- 2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
- 3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$880,00
I.V.A.	\$120,00
TOTAL MN	\$1000,00

FACTURA PRO FORMA

Q CONSULTORES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N31-50 y Whymper

Teléfono: (593) (2) 3237158

www.qconsultores.com



Quito, 01 de Junio del 2017

CLIENTE:

Nombre: Corina Santos

CONCEPTO:

	Precio unitario	Precio total
Elaboración del manual de funciones para el Centro de Salud Tipo C Espoch Lizarzaburu	\$ 704,00	\$ 704,00

IMPORTE:

Base imponible	\$ 704,00
IVA 12%	\$ 96,00
TOTAL FACTURA PRO FORMA	\$ 800,00



MARKETING ADVICE



Melchor Loriega N36-133 y Mañosca

(+593) 2261564

QUITO ECUADOR

CLIENTE:
ATENCION:

CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNIT.
	Creacion de un plan de Marketing para el Centro de Salud Epoch-Lizaraburu	\$1056,00
	Implementación del plan de Marketing	\$5280,00
	Crear un programa de campañas de difusión sobre los servicios y procedimientos ofertados por el Centro de Salud Tipo C Epoch Lizaraburu	\$ 880,00
	Implementación del programa	\$5280,00

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- PRECIOS EN MONEDA NACIONAL, SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO Y POR TIPO DE CAMBIO.
- 2.- TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATO.
- 3.- FORMA DE PAGO: CONTADO.

SUBTOTAL	\$ 12496,00
I.V.A.	\$ 1499,52
TOTAL MN	\$ 14200,00

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec



QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Crear un formato de evaluación para cada una de las estrategias de salud utilizadas en cada dependencia del centro de Salud Espoch-Lizarzaburu

\$176,00

SUBTOTAL

\$176,00

IVA 12%

\$ 24,00

TOTAL

\$200,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA

GERENTE GENERAL

*PRECIOS EN MONEDA NACIONAL

*LOS PRECIOS INCLUYEN IVA

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Desarrollar un sistema de agendamiento de citas médicas para
el Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu

\$3080,00

SUBTOTAL

\$3080,00

IVA 12%

\$ 420,00

TOTAL

\$3500,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA

GERENTE GENERAL

*PRECIOS EN MONEDA NACIONAL

*LOS PRECIOS INCLUYEN IVA

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO	PRECIO
Elaboración de la herramienta informática propuesta para el Centro de Salud EsPOCH Lizarzaburu	\$528,00
SUBTOTAL	\$528,00
IVA 12%	\$ 72,00
TOTAL	\$600,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA
GERENTE GENERAL

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Implementación de nuevas tecnologías de la información en el
Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizaraburu

\$ 1320,00

SUBTOTAL

\$ 1320,00

IVA 12%

\$ 180,00

TOTAL

\$ 1500,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA
GERENTE GENERAL

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Implementación de las tecnologías de
información en el Centro de Salud Tipo C
Espoch-Lizarzaburu

\$ 1496,00

SUBTOTAL

\$ 1496,00

IVA 12%

\$ 204,00

TOTAL

\$1700,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA
GERENTE GENERAL

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Creación y evaluación del sitio de mensajería instantánea
para el Centro de Salud Tipo C EsPOCH-Lizarzaburu

\$ 616,00

SUBTOTAL

\$ 616,00

IVA 12%

\$ 84,00

TOTAL

\$ 700,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA
GERENTE GENERAL

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO	PRECIO
Propuesta patrón de tiempo de conslta estimado para el Cnetro de Salud Tipo C EsPOCH Lizarzaburu	\$ 704,00
Aplicación y evaluación de la propuesta	\$ 220,00
SUBTOTAL	\$ 924,00
IVA 12%	\$ 126,00
TOTAL	\$1050,00

ATENTAMENTE

JF Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA
GERENTE GENERAL.

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Capacitación para el manejo del software (acceso y registro de historias clínicas) del Centro de Salud Tipo C Espoch-Lizarzaburu

\$572,00

SUBTOTAL

\$572,00

IVA 12%

\$ 78,00

TOTAL

\$650,00

ATENTAMENTE

JF Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

HOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Implementación de la base de datos con acceso y registro de historias clínicas en el Centro de Salud Espoch-Lizarzaburu .

\$2200,00

SUBTOTAL

\$2200,00

IVA 12%

\$ 300,00

TOTAL

\$2500,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA
GERENTE GENERAL

Av. 6 de Diciembre N33-32 e Ignacio Bossano
(593 2) 450-818
eugenia.jarrin@adhoc.com.ec

AD

ADHOC
CONSULTORES

QUITO-ECUADOR

A CONTINUACIÓN LES PRESENTO LA COTIZACIÓN SOLICITADA:

CONCEPTO

PRECIO

Plan de desarrollo e implementación de software de base de datos con acceso y registro de historias clínicas para el Centro de Salud Tipo C Espoch Lizarzaburu

\$572,00

SUBTOTAL

\$572,00

IVA 12%

\$ 78,00

TOTAL

\$650,00

ATENTAMENTE

J.F. Moneda

JUAN FRANCISCO MONEDA

GERENTE GENERAL

Anexo 3 Tabla de Distribución de Chi Cuadrado

$\chi^2_{0.100}$	$\chi^2_{0.050}$	$\chi^2_{0.025}$	$\chi^2_{0.010}$	$\chi^2_{0.005}$	g.l.
2.70554	3.84146	5.02389	6.63490	7.87944	1
4.60517	5.99147	7.37776	9.21034	10.5966	2
6.25139	7.81473	9.34840	11.3449	12.8381	3
7.77944	9.48773	11.1433	13.2767	14.8602	4
9.23635	11.0705	12.8325	15.0863	16.7496	5
10.6446	12.5916	14.4494	16.8119	18.5476	6
12.0170	14.0671	16.0128	18.4753	20.2777	7
13.3616	15.5073	17.5346	20.0902	21.9550	8
14.6837	16.9190	19.0228	21.6660	23.5893	9
15.9871	18.3070	20.4831	23.2093	25.1882	10
17.2750	19.6751	21.9200	24.7250	26.7569	11
18.5494	21.0261	23.3367	26.2170	28.2995	12
19.8119	22.3621	24.7356	27.6883	29.8194	13
21.0642	23.6848	26.1190	29.1413	31.3193	14
22.3072	24.9958	27.4884	30.5779	32.8013	15
23.5418	26.2962	28.8454	31.9999	34.2672	16
24.7690	27.5871	30.1910	33.4087	35.7185	17
25.9894	28.8693	31.5264	34.8053	37.1564	18
27.2036	30.1435	32.8523	36.1908	38.5822	19
28.4120	31.4104	34.1696	37.5662	39.9968	20
29.6151	32.6705	35.4789	38.9321	41.4010	21
30.8133	33.9244	36.7807	40.2894	42.7956	22
32.0069	35.1725	38.0757	41.6384	44.1813	23
33.1963	36.4151	39.3641	42.9798	45.5585	24
34.3816	37.6525	40.6465	44.3141	46.9278	25
35.5631	38.8852	41.9232	45.6417	48.2899	26
36.7412	40.1133	43.1944	46.9630	49.6449	27
37.9159	41.3372	44.4607	48.2782	50.9933	28
39.0875	42.5569	45.7222	49.5879	52.3356	29
40.2560	43.7729	46.9792	50.8922	53.6720	30
51.8050	55.7585	59.3417	63.6907	66.7659	40
63.1671	67.5048	71.4202	76.1539	79.4900	50
74.3970	79.0819	83.2976	88.3794	91.9517	60
85.5271	90.5312	95.0231	100.425	104.215	70
96.5782	101.879	106.629	112.329	116.321	80
107.565	113.145	118.136	124.116	128.299	90
118.498	124.342	129.561	135.807	140.169	100

Fuente: De "Tables of the Percentage Points of the χ^2 -Distribution". *Biometrika Tables for Statisticians*, Vol. 1, 3ª ed. (1966). Reproducida con permiso de Biometrika Trustees.