



ESCUELA DE NEGOCIOS

RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL AMBIENTE LABORAL Y LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS UNIDADES OPERATIVAS DE
PRIMER NIVEL TIPO B EN EL DISTRITO 17D11 PERTENECIENTE A LA
ZONA 2 DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.

“Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Especialista en Administración de
Instituciones de Salud”

Profesora Guía

Mg. Susana Janneth Larrea Cabrera

Autora

M.d. Josefina Beatriz Martínez Tirira

Año

2018

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, Relación de calidad del ambiente laboral y la satisfacción del usuario en las unidades operativas del primer nivel tipo B en el distrito 17D11 perteneciente a la zona 2 del Ministerio de Salud Pública, a través de reuniones periódicas con el estudiante Josefina Beatriz Martínez Tirira en el semestre 2018-1, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Susana Janneth Larrea Cabrera
Magíster en Gestión Empresarial
C.I.: 1709576597

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Relación de calidad del ambiente laboral y la satisfacción del usuario en las unidades operativas del primer nivel tipo B en el distrito 17D11 perteneciente a la zona 2 del Ministerio de Salud Pública, de Josefina Beatriz Martínez Tirira, en el semestre 2018-1 dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña
Magíster en Dirección de Comunicación Empresarial
C.I. 050152192-6

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Josefina Beatriz Martínez Tirira M.D
C.I.:1714266135

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a Dios por permitirme dar este paso más en la vida.

También Quiero expresar mi gratitud y reconocimiento a mis profesores, a mi directora de tesis por ser una guía al inculcarnos nuevos conocimientos.

A mi familia y de manera especial a mi madre, ya que sin su apoyo nada de esto habría sido posible. Finalmente doy las gracias a la UDLA por abrirme sus puertas permitirme ser lo que amo.

DEDICATORIA

A mi esposo Jhonathan Ortega, a mi hija Josefina Ortega, a mi madre Mariana Martínez. Por ser mi apoyo y llenar mi corazón para impulsarme día a día.

RESUMEN

En los últimos años las Unidades Operativas de primer nivel del Ministerio de Salud Pública, han sufrido una serie de cambios en donde hay mayor exigencia de cumplimiento con la cantidad de atenciones, dejando a un lado la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y el clima laboral.

Esta investigación tiene como objetivo proponer un plan de acción en base a los resultados, que mejore el clima laboral y por ende la satisfacción del usuario en las unidades operativas de primer nivel tipo B en el Distrito 17D11 perteneciente a la Zona 2 del Ministerio de Salud Pública.

Es un estudio con diseño transversal correlacional, la población de estudio de los usuarios externos es 202.261 con una muestra de 450 usuarios seleccionados al azar que acudan el día que se realizó la encuesta a las unidades operativas del distrito y la población de estudio de los usuarios internos es 180, misma cantidad que constituye la muestra siendo aplicada a los trabajadores de las unidades operativas del distrito que se encuentren el día que se realizó la encuesta. Las herramientas utilizadas son encuestas estructuradas conforme los lineamientos de la OMS, OTI y MSP-Distrito 17D11.

Al realizar la recolección de datos se encontró lo siguiente. El compromiso laboral y el empoderamiento laboral el 62 % de personal comparte esta opinión. En cuanto a la satisfacción del usuario el 55% de la población tiene respuestas positiva. En promedio el 55% de los usuarios y 51% del personal dio respuestas favorables a todas las preguntas.

El plan de acción que se plantea son mejoras en base a lo investigado, si bien inicialmente se planteaba un plan que influyera tanto en el clima laboral y por ende la satisfacción del usuario, tomando en cuenta los resultados se plantea acciones individuales conforme a la necesidad. A pesar de tener respuestas favorables en las preguntas, hay una gran cantidad de observaciones adicionales de los usuarios.

ABSTRACT

In the last years, the first level Operational Units of the Ministry of Public Health have undergone a series of changes in which there is a greater requirement of compliance with the number of attentions, leaving aside the quality of the service, the satisfaction of the user and the working climate

This research aims to propose a plan of action based on results, which improves the working environment and therefore user satisfaction in the first level operational units type B in District 17D11 belonging to Zone 2 of the Ministry of Public Health.

It is a study with correlational cross-sectional design, the study population of external users is 202,261 with a sample of 450 randomly selected users who come on the day the survey was conducted to the operating units of the district and the population of Study of internal users is 115, the same amount that constitutes the sample being applied to the workers of the operating units of the district that are on the day the survey was conducted. The tools used are structured surveys according to the guidelines of WHO, OTI and MSP-District 17D11.

The following data were collected during data collection. The labor commitment and the labor empowerment is 62% of staff shares this view. As for user satisfaction, 55% of the population has positive answers. On average 55% of users and 51% of staff gave favorable answers to all questions

The action plan that is proposed are improvements based on the research, although initially a plan was proposed that influenced both the work environment and therefore the satisfaction of the user, taking into account the results, individual actions According to necessity. Despite having favorable answers in the questions, there are a lot of additional observations from the users.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
1. CAPÍTULO I. PRESENTACION DEL PROBLEMA O SITUACION A INVESTIGAR.....	4
1.1. Antecedentes que permiten comprender el tema.....	4
1.2 Razones por las cuales se escogió el tema	5
1.3 Planteamiento del problema o situación a investigar .	5
1.4 Pertinencia del tema a desarrollar	5
1.5 Metodología que se propone para la realización de la tesina	5
1.5.1. Criterios de inclusión de trabajadores:	6
1.5.2. Criterios de inclusión de Usuario	6
1.6 Resultados esperados.....	7
1.7 Conclusiones del capitulo	7
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Clima laboral	8
2.1.1. Ambientes de trabajo saludable	10
2.1.2. Factores Influyentes en el clima laboral	10
2.2. Satisfacción del usuario	14
2.3. Unidades del Distrito 17D11 Mejía- Rumiñahui	15
2.3.1. Población	17
2.3.2. Encuestas realizadas por el distrito	18
2.3.3. Resumen.....	25
2.4. Metodología	26
2.4.1. Diseño.....	26

2.4.2. Criterios de inclusión de trabajadores	26
2.4.3. Criterios de inclusión de Usuario	26
2.5. Muestra	27
2.5.1. Tamaño de la muestra del clima laboral:	27
2.5.2. Tamaño de la muestra de los usuarios	27
2.6. Instrumento	29
2.6.1. Encuesta de Clima laboral.....	29
2.6.2. Encuesta de Satisfacción del Usuario	30
2.7. Resultados	30
2.7.1. Encuestas de Clima labora.....	30
2.7.2. Encuestas de Satisfacción del usuario	47
3. CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MEJORA EN BASE	
A LOS RESULTADOS	58
3.1. Satisfacción del Usuario.....	58
3.1.1. Disminución del tiempo entre el día del agendamiento y el de la atención	58
3.1.2. Implementación de control en la limpieza.....	61
3.2. Mejorar la relación entre el personal y el paciente ...	61
3.3. Clima laboral	62
3.4. Reorganizar el material técnico básico	63
3.5. Mejorar las relaciones humanas en el personal.....	63
3.6. Conclusiones	65
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1. Conclusiones	66
4.2. Recomendaciones.....	67
REFERENCIAS	69
ANEXOS	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Consultorio médico centro de salud Aloasí, Mejía, 2016.	11
Figura 2. Feria de Salud realizada por Centro de Salud Aloasi. Mejía, 2016. ...	12
Figura 3. Modelo de la OMS de ambientes de trabajo saludables: vías de influencia, procedimientos y principios básicos	13
Figura 4. Huertos orgánicos en el Centro de Salud Aloasi. Mejía, 2016. Trabajo realizado con la comunidad impulsado por la presidenta del comité de salud en colaboración con varias instituciones.	14
<i>Figura 5.</i> Población del Distrito 17D11 año 2016.	17
Figura 6. Distribución del resultado de la pregunta: ¿Cuánto tiempo esperó desde que llegó al establecimiento de salud hasta que fue atendido? Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11,	19
Figura 7. Distribución del resultado de la pregunta: ¿Cómo se siente Usted con respecto al tiempo que esperó en el establecimiento de salud hasta que fue atendido?, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.....	19
Figura 8. Distribución de los Resultado de la pregunta: ¿Se siente cómodo/a con la limpieza?, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.....	20
Figura 9. Distribución de las respuestas de la pregunta ¿Cómo se siente con la explicación que le dio el médico de su estado de la salud?, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.	20
Figura 10. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Médico/a, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.	21
Figura 11. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Obstetra, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.	22
Figura 12. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Odontólogo, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.....	22

Figura 13. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Psicólogo, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11. (17D11, 2016).	23
Figura 14 Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Personal de Enfermería, Durante del segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.	23
Figura 15. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Personal de Atención al Usuario Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.....	24
Figura 16. Distribución del resultado de la pregunta ¿Confía en la atención que brinda este establecimiento de salud? Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.	24
Figura 17. Distribución del resumen de los resultados mayoritarios de las preguntas similares a la encuesta realizada en este estudio en la encuesta de satisfacción del usuario realizada durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.	25
Figura 18. Distribución del resultado de la pregunta, ¿El trabajo que usted realiza es fuente de estrés?	31
Figura 19. Distribución del resultado de la cantidad de pacientes que se atiende diariamente.....	31
Figura 20. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera a la infraestructura y capacidad física del centro de salud?	32
Figura 21. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera a la mobiliaria del centro de salud?.....	32
Figura 22. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cuenta con el equipo técnico básico para hacer su trabajo?	33
Figura 23. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera la limpieza del centro de salud?	33
Figura 24. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Considera que los recursos humanos disponibles son suficientes en su centro de salud?	34
Figura 25. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Se puede trabajar en equipo en su centro de salud?	34

Figura 26. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Existe algún miembro del personal que no colabore o ayude en las diferentes actividades del centro de salud?	35
Figura 27. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera el liderazgo en su centro de salud?	35
Figura 28. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cada cuánto se realizan reuniones del equipo de trabajo?	36
Figura 29. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Considera que las reuniones del equipo de trabajo son agradables y beneficiosas?	36
Figura 30. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Existen Reuniones de trabajo para motivación?	37
Figura 31. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Se siente bien informado con todo lo respecto de su trabajo?	37
Figura 32. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi jefe inmediato se preocupa de mi bienestar personal?	38
Figura 33. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi jefe inmediato tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?	38
Figura 34. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado?	39
Figura 35. Distribución del resultado de la pregunta ¿Mi equipo me brinda ayuda cuando hay problemas?	39
Figura 36. Distribución del resultado de la pregunta ¿Mi equipo me brinda ayuda cuando es necesario?	40
Figura 37. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Me siento orgulloso de trabajar en el centro de salud?	40
Figura 38. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Aporto con ideas para mejorar el centro de salud?	41
Figura 39. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay resolución de problemas o necesidades de manera rápida?	41
Figura 40. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda?	42

Figura 41. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Me siento reconocido en el trabajo?	42
Figura 42. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal?	43
Figura 43. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes?	43
Figura 44. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo?	44
Figura 45. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay reconocimiento del equipo de trabajo cuando se superan las metas esperadas?	44
Figura 46. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación?	45
Figura 47. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay un ambiente abierto a la creatividad?	45
Figura 48. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje-capacitación del personal?	46
Figura 49. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo catalogaría el clima laboral de su centro de salud?	46
Figura 50. Distribución del resultado de sexo de los usuarios	47
Figura 51. Distribución del resultado de la edad de los usuarios	48
Figura 52. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Por qué acudió al centro de salud?	48
Figura 53. Distribución de resultado de la pregunta, ¿Cada cuánto acude al centro de salud?	49
Figura 54. Distribución de resultado de la pregunta, ¿Qué tiempo empleo para tramitar su turno para ser atendido?	49
Figura 55. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Qué tiempo le llevó llegar al centro de salud?	50
Figura 56. Distribución del resultado de la pregunta: ¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por enfermería (toma signos vitales)	50

Figura 57. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por el médico, obstetra u odontólogo?	51
Figura 58. Distribución del resultado de la pregunta, ¿La limpieza del Centro de Salud es?	51
Figura 59. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de admisión?.....	52
Figura 60. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de enfermería?.....	52
Figura 61. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de farmacia?	53
Figura 62. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de consulta (médico, odontólogo, obstetra, psicólogo/a)?.....	53
Figura 63. Distribución del resultado de la pregunta, percepción del tiempo que duro la consulta.....	54
Figura 64. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Se siente conforme con las indicaciones dadas por el personal de salud (medico, enfermera, obstetras, odontólogo)?	54
Figura 65. Pregunta del resultado de la pregunta: En general, ¿Se encuentra satisfecha con la atención en el Centro de Salud?.....	55
Figura 66. Datos de la correlación de las variables satisfacción del usuario vs clima laboral.	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estrategia Mundial de Salud Ocupacional a través de la historia	9
Tabla 2 Unidades Operativas Tipo A del Distrito 17D11.	15
Tabla 3 Distribución de la población conforme el grupo etario. Fuente: Sala situacional distrito 17D11 (17d11, 2016)	17
Tabla 4 Cantidad de encuestas realizadas durante el segundo y el tercer trimestre. Fuente: Banco de datos de encuesta de satisfacción del usuario. (17D11, 2016).	18
Tabla 5: Cálculo del tamaño de la muestra.	28
Tabla 6 Frecuencias Observadas.....	56
Tabla 7 Frecuencias Esperadas.....	56

INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 32 establece que: “La salud es un derecho que garantiza el Estado (...)” (Constitucional, 2008), haciendo cumplir varios parámetros como la calidad, calidez, eficiencia y la eficacia lo cual nos lleva a la satisfacción del usuario. Esto ha llevado a que en los últimos años exista una evolución del Ministerio de Salud aumentando sus unidades a nivel de todo el país y por ende los recursos humanos. La calidad es la búsqueda de la excelencia en el producto para satisfacer las necesidades del usuario, tomando en cuenta la eficacia que es el cumplimiento del objetivo o la obtención del producto y la eficiencia que es el logro del mismo objetivo optimizando los recursos y el tiempo en un entorno de calidez a lo cual entendemos como la buena predisposición y trato al usuario y trabajadores. Es por esta razón que de igual manera se ha cambiado y creando una serie de manuales, reglamentos como la ley orgánica del servicio público LOSEP, normas técnicas para calificar los servicios y evaluar el desempeño de sus trabajadores y satisfacción del usuario, Subsistema para el reclutamiento y selección del personal entre otros. Que tienen un fin, respaldar al trabajador.

Sin embargo a pesar de que se ha tratado de mejorar el clima laboral en salud los servidores públicos tanto enfermeras, médicos, estadísticos, obstetras, tecnólogos, farmacólogo, etc. Manejan un gran número de usuarios por lo que es difícil de establecerlo haciendo que el personal se vuelva mecánico y careciente de empoderamiento de su puesto de trabajo influyendo en la satisfacción del cliente y en la productividad.

En el primer nivel de salud, el clima laboral es variable sin embargo hay una característica en común; en la gran mayoría, hay una falta de satisfacción en el desempeño de su trabajo. Lo cual no debería suceder; ya que, el clima laboral es una herramienta de productividad porque influye en el trabajador tanto de forma individual como colectiva, haciendo que estos adquieran un compromiso profundo y apoderamiento de su trabajo a su vez en el usuario externo quien va

a tener una mejor percepción de calidad y calidez por ende satisfacción. El presente trabajo lleva como fin establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción del usuario para proponer un plan de acción de mejora tanto para el empleador como para el empleado y como valor agregado el entorno familiar y social.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proponer un plan de acción en base a los resultados, que mejore el clima laboral y por ende la satisfacción del usuario en las unidades operativas de primer nivel tipo B en el Distrito 17D11 perteneciente a la Zona 2 del Ministerio de Salud Pública.

Objetivos específicos

1. Definir la calidad del ambiente laboral existente en las unidades operáticas de primer nivel tipo B en el Distrito 17D11 perteneciente a la Zona 2 del Ministerio de Salud Pública.
2. Identificar del compromiso laboral y empoderamiento de los trabajadores
3. Establecer la satisfacción del usuario, una vez realizada la atención
4. Establecer un plan de acción para mejorar el clima laboral y por ende la satisfacción del usurario.

1. CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A INVESTIGAR

1.1. Antecedentes que permiten comprender el tema

Durante los últimos años las Unidades Operativas de primer nivel del Ministerio de Salud Pública, han sufrido una serie de cambios en donde hay mayor exigencia de cumplimiento con la cantidad de atenciones, dejando a un lado tanto la calidad del servicio y por ende tanto la satisfacción del usuario así como también la calidad del ambiente laboral, tornándose este último hostil para el desarrollo psicosocial del trabajador.

Dentro de una Unidad Operativa se establece un número promedio de atenciones a pacientes que se debe cumplir de manera diaria, así como también el cumplimiento de informes de actividades realizadas tal como visitas domiciliarias y charlas educativas, pero esta forma de llevar las cosas ha dejado de lado en un puesto relegado al ambiente de trabajo lo cual es fundamental y base para el cumplimiento y mejoramiento diario de las actividades y la generación de un compromiso fuerte y perpetuo por parte de los trabajadores que por ende se traduce en satisfacción del usuario.

En las Unidad Operativa se establece un número promedio de atenciones que se debe cumplir, así como también el cumplimiento de informes de actividades realizadas intramurales y extramurales lo cual sirve para establecer la meta de cumplimiento para la permanencia institucional evaluada anualmente, esta forma de llevar las cosas ha dejado de lado en un puesto relegado al ambiente de trabajo lo cual es fundamental y base para el cumplimiento y mejoramiento diario de las actividades y la generación de un compromiso fuerte y perpetuo por parte de los trabajadores que por ende se traduce en satisfacción del usuario.

1.1 Razones por las cuales se escogió el tema

Para la mayoría del personal de salud su inicio laboral es como usuario interno del Ministerio de Salud Pública, constituyéndoles como espectadores y actores, del descontento y falta de empoderamiento que existe en la gran mayoría de trabajadores volviéndose viral y permanente. A pesar de que existe mayor apoyo gubernamental durante los últimos años, los recursos han sido enfocados en abarcar mayor cantidad de usuarios externos dejando de lado la satisfacción de los usuarios internos esto torna un clima laboral hostil para el desarrollo psicosocial del trabajador y a su vez influye en la satisfacción del usuario externo.

1.2 Planteamiento del problema o situación a investigar

En las Unidades Operativas de primer nivel del Ministerio de Salud Pública, hay mayor exigencia de cumplimiento con la cantidad de atenciones dejando a un lado tanto la calidad del servicio y por ende tanto la satisfacción del usuario así como también la calidad del ambiente laboral, tornándose este último hostil para el desarrollo psicosocial del trabajador.

1.3 Pertinencia del tema a desarrollar

El clima laboral constituye uno de los ejes en donde se fundamenta una empresa, incluso influencia en la productividad de la misma.

1.4 Metodología que se propone para la realización de la tesina

El presente trabajo busca relacionar la calidad del ambiente laboral y la satisfacción del usuario con atención recibida en las unidades operativas de primer nivel tipo B en el Distrito 17D11 perteneciente a la zona 2 del Ministerio de Salud Pública.

En primera instancia se solicitó al distrito 17d11 la realización de esta investigación a nivel de unidades operativas tipo B (anexo 3). Sin embargo se me indico verbalmente que se me autorizaba realizar la investigación a nivel distrital; siempre y cuando se la realice a nivel de las unidades tipo A, consideradas así por su cartera de servicio. Ya que son las únicas existentes en el distrito. Por lo que la presente investigación se efectuó en las unidades tipo A, ya que no afecta al objetivo de la misma.

El tipo de diseño es transversal correlacional, porque se están estudiando las variables de calidad de ambiente laboral y satisfacción del usuario simultáneamente en un mismo tiempo por medio de encuestas internas y externas.

La población de estudio serán los trabajadores de la unidad operativa de enfermería, medicina, obstetricia, estadística, farmacia y los usuarios que acudan en un día designado a azar durante las atenciones realizadas en la mañana.

La muestra estará dada por los trabajadores y los usuarios que cumplen los criterios de inclusión durante el periodo establecido.

1.5.1. Criterios de inclusión de trabajadores:

- Trabajador que asista normalmente a su día de trabajo que pertenezca a las áreas de enfermería, medicina, obstetricia, estadística y farmacia
- Trabajador que haya laborado en la institución de un mes en adelante

1.5.2. Criterios de inclusión de Usuario

- Usuario que acuda el día señalado a azar a la unidad de salud
- Usuario que tenga una edad mayor a 18 años que esté consciente de sus actos

- Usuarios de ambos sexos
- Usuario que haya recibido alguna forma de atención por parte de los trabajadores de la unidad operativa

Para la recolección de datos se plantea la realización de encuestas en ambos grupos donde se refleje las variables a estudiar.

1.5 Resultados esperados

Demostrar que hay relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción del usuario, estableciendo parámetros que ayuden a estructurar un plan de acción que mejore el clima laboral, satisfacción del usuario y que sea replicable en todas las unidades operativas de primer nivel para mejorar la calidad del servicio de salud.

1.6 Conclusiones del capítulo

1. El manejo adecuado del clima laboral influye directamente en la satisfacción del usuario interno y externo así como también en la productividad individual y colectiva.
2. La satisfacción del usuario va más allá de cumplir con su requerimiento.
3. El Ministerio de Salud siendo la puerta de bienvenida laboral para la mayoría de personal de la salud, debería cultivar un buen ambiente laboral para influenciar en el empoderamiento laboral y por ende evitar fugas de personal de excelencia.

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Dentro de cualquier institución pública o privada importa el producto final, el mismo que va a estar influenciado por el clima laboral y la satisfacción del usuario que se encuentran íntimamente relacionados.

En el país se aplica el modelo de atención integral de salud el cual presenta una organización en donde el usuario y su calidad de vida son el objetivo.

La mayoría de estudios encontrados se focalizan en el clima laboral o en la satisfacción del usuario, sin embargo hay pocos estudios en donde tratan de concatenar los dos al mismo tiempo; por lo general son realizados en hospitales o en algún servicio en específico.

En el “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha “en donde se concluye que existe una satisfacción del usuario interno del 10 al 40%, Se comparó con un estudio realizado en Medellín (Elizabeth Iglesias, 2009), con un porcentaje de satisfacción de 53,5%, e insatisfacción del 46,5%. El usuario externo en general se sentía satisfecho teniendo como resultado un 98 %, en este estudio se compara con resultados obtenidos en México en donde los niveles de satisfacción son del 76 al 88%. (ALARCÓN, 2013).

2.1. Clima laboral

En cualquier tipo de trabajo es importante el clima laboral debido a que este influye en los trabajadores, en el entorno social y en su productividad por ende en la satisfacción del usuario. Por lo general en un trabajo en donde hay a un alto índice de riesgo implicaría mayor estrés y esto podrá estar acompañado en su gran mayoría de enfermedades.

A través de los años se han tratado de generar conciencia y estrategias para ayudar a desarrollar mejores condiciones laborales, carácter se han creado a instituciones como la Organización Internacional Del Trabajo (OIT).

Tabla 1

Estrategia Mundial de Salud Ocupacional a través de la historia

AÑO	DATO HISTÓRICO
1996	Asamblea mundial de salud
1997	Declaración de Yakarta sobre promoción de la salud
2006	Declaración Stresa sobre la salud de los trabajadores
2007	Pacto mundial de las Naciones Unidas y plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores.
2008	Declaración de Seúl sobre seguridad y salud en el trabajo

Tomado de: (OMS, 2010, págs. 6,9)

La organización internacional del trabajo (OTI) y la organización mundial de salud (OMS) han creado una serie de recomendaciones y normas que sirvan como una guía para los empleadores.

Cada institución es responsable de cada trabajador que labora en su institución; ya que eso implica un beneficio para la misma, desde un inicio es preciso establecer:

- Las normas institucionales que rigen, su ética y valores.
- Los riesgos que implica el trabajo
- Chequeo pre ocupacional y el fácil acceso a un médico ocupacional para visitas subsecuentes.
- Un mobiliario e instrumental básico de trabajo acorde al tipo de trabajo que se va a realizar que minimice algún tipo de riesgo físico o mental a futuro.
- Un espacio físico con los servicios básicos
- Un canal de comunicación bidireccional accesible

En la declaración de Seúl sobre la seguridad y salud en el trabajo, afirma que es un derecho tener un trabajo seguro y saludable. (OMS, 2010, pág. 9).

2.1.1. Ambientes de trabajo saludable

Según la OMS lo defina como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS, 2010, pág. 11)

El ambiente laboral va a influir enteramente a todo el entorno del personal, ya que va a estar una gran parte de su vida en este. Muchas veces la mayoría de trabajadores públicos y privados optan por el silencio; ya sea por el desconocimiento, necesidad y estabilidad financiera sin prever que afectara a su familia, desempeño diario y a un futuro inmediato o a largo plazo a su salud y vida productiva.

Es aquí donde entra la empresa o institución quien tendrá como principal enfoque la productividad por lo que debe tomar en cuenta el ambiente físico, mental y social donde se están desempeñando sus trabajadores y tomar así decisiones que mejoren sus lugares de trabajo mejorando resultados a nivel de producción, convirtiéndose en un ciclo constante.

2.1.2. Factores Influyentes en el clima laboral

El ser humano es influenciado tanto físicamente como socialmente. Se considera influencia física a lo tangible como mobiliario, equipo propio para cada especialidad, medio en que se desarrolla su trabajo, etc. Por ejemplo en una unidad de salud se puede observar:

- **Mobiliario:** Comprendido todo material de oficina como escritorios, sillas, lámparas, servicios básicos etc

- Entorno: Costa, sierra, iluminación, humedad, limpieza, selva, suelo regular
- Postura: Posiciones regulares con las que trabaja
- Riesgos Biológicos: contacto con secreciones biológicas, protección
- Movilidad: campo de acción
- Liderazgo: administración del trabajo y responsabilidades, capacitaciones, normas.
- Equipos y Material propios de la especialidad



Figura 1. Consultorio médico centro de salud Aloasí, Mejía, 2016.

El ambiente psicosocial va a depender individualmente de las bases éticas y de los valores que en su gran mayoría son inculcados desde la niñez y consolidados en las instituciones educativas. Institucionalmente va a depender de sus fundamentos, cultura, prácticas y exigencias; teniendo como resultado, un trabajador con su actitud propia influenciada por los requerimientos de la institución. Por ejemplo en una unidad de salud está influenciada por:

- Organización: Tanto individual, institucional y en liderazgo. Normas, horarios, informes, tiempo límites, proyecciones, producción, incentivos, responsabilidades, pausas activas.
- Ética y valores: respeto, solidaridad, diversidad, privacidad.

- Comunicación: Bilateral, retroalimentación, capacitaciones, motivación.
- Equipo: Apoyo mutuo.
- Riesgos: personal no capacitado, carga de trabajo, imparcialidad, acoso, discriminación, intimidación, falta de apoyo, tiempos cortos para finalizar un trabajo, falta de flexibilidad.
- Seguridad: tanto física como psicosocial (médico ocupacional),



Figura 2. Feria de Salud realizada por Centro de Salud Aloasi. Mejía, 2016.

Organización institucional y diversidad

Estos son tan importantes que pueden llevar a provocar un daño permanente a la actividad productiva del trabajador llevándolo en algunos casos incluso a la muerte.



Figura 3. Modelo de la OMS de ambientes de trabajo saludables: vías de influencia, procedimientos y principios básicos
Tomado de (OMS, 2010) .

También hay que tomar en cuenta la influencia en la comunidad, la institución dependiendo su propósito y el lugar donde se encuentra incidirá en esa comunidad y a su vez; sus trabajadores que viven en comunidad, afectará a esta la institución de manera indirecta.



Figura 4. Huertos orgánicos en el Centro de Salud Aloasi. Mejía, 2016. Trabajo realizado con la comunidad impulsado por la presidenta del comité de salud en colaboración con varias instituciones.

2.2. Satisfacción del usuario

El usuario conforme el paso de los tiempos e influenciado por factores socioeconómicos se ha vuelto más demandante teniendo como finalidad la obtención de un producto de calidad.

Se considera calidad al conjunto de características que dan superioridad a un producto. Según la ISO 9000, 2000, Se considera como calidad, al conjunto de características inherentes a un producto para que cumpla con los requisitos para los cuales se elabora. (Pérezl, ReyesII, & Llantá, 2008).

La calidad tiene influencias físicas y psicosociales es decir absolutamente todo lo que implica la obtención del producto en nuestro caso la salud, lo que tendrá como finalidad la satisfacción del usuario. Según el usuario en una unidad su satisfacción dependerá de:

- Accesibilidad: Organización, localización, acceso a turnos, turnos de emergencia, visitas extramurales, comunicación, tiempo de espera, información, costos.
- Confianza: personal capacitado, recursos necesarios, manejo adecuado.
- Valores: Solidaridad, cortesía, igualdad, familiaridad, urbanidad, honestidad.
- Seguridad: Mobiliaria, material, equipos, medicación, infraestructura, servicios básicos, privacidad.
- Efectividad: Curación, profilaxis, seguimiento, requerimiento, información.

Obteniendo como resultado a su requerimiento, la salud del usuario y su satisfacción entendiéndose como la generación de bienestar frente a lo recibido.

2.3. Unidades del Distrito 17D11 Mejía- Rumiñahui

El Distrito 17D11 es una entidad pública que cubre la prestación integral de salud de primer nivel de las parroquias que forman parte del cantón Mejía y Rumiñahui. Este está compuesto por dieciocho unidades operativas tipo A calificadas así por sus carteras de servicios y dos hospitales básicos los cuales no están considerados dentro de este estudio. Al formar parte del Ministerio de Salud; el cual es el ente rector, esta amparado por las leyes del estado ecuatoriano.

Tabla 2

Unidades Operativas Tipo A del Distrito 17D11.

	UNIDADES OPERATIVAS
1	CAPELO
2	CUTUGLAHUA
3	TAMBILLO
4	FAJARDO
5	SAN FERNANDO
6	CENTRO DE SALUD MACHACHI
7	UNIDAD ANIDADA SANGOLQUI
8	JATUNPUNGO
9	SELVA ALEGRE
10	CURIPUNGO
11	SAN PEDRO DE TABOADA
12	RUMIPAMBA
13	COTOGCHOA
14	EL CHAUPI
15	ALOAG
16	ALOASI
17	TANDAPI
18	UYUMBICHO

Tomado de: Sala situacional distrito 17D11 (17d11, 2016)

Cada unidad operativa tiene una cartera de servicio de una unidad tipo A, es decir tiene Medicina general, Odontología, Obstetricia, Enfermería, en algunos casos también ofrecen el servicio de Psicología. Los recursos humanos de cada unidad son variables respondiendo a la cantidad de población y a las facilidades de contratación de acuerdo a la malla presupuestaria del estado.

2.3.1. Población

El distrito 17D11 tiene 202.261 habitantes; de los cuales 113.994 que representa a la mayoría de la población corresponde al grupo etario de veinte a sesenta y cuatro años, Descrito en la Tabla 3 con mayor detalle.

Tabla 3

Distribución de la población conforme el grupo etario.

Edad	Total
Menor de 1 Año	3890
1 - 4 Años	15472
5 - 9 Años	19155
10 -14 Años	18286
15 -19 Años	17556
20 – 64 Años	113994
65 – 74 Años	8364
75 y más Años	5320
Total	202261

Tomado de: Sala situacional distrito 17D11 (17d11, 2016)

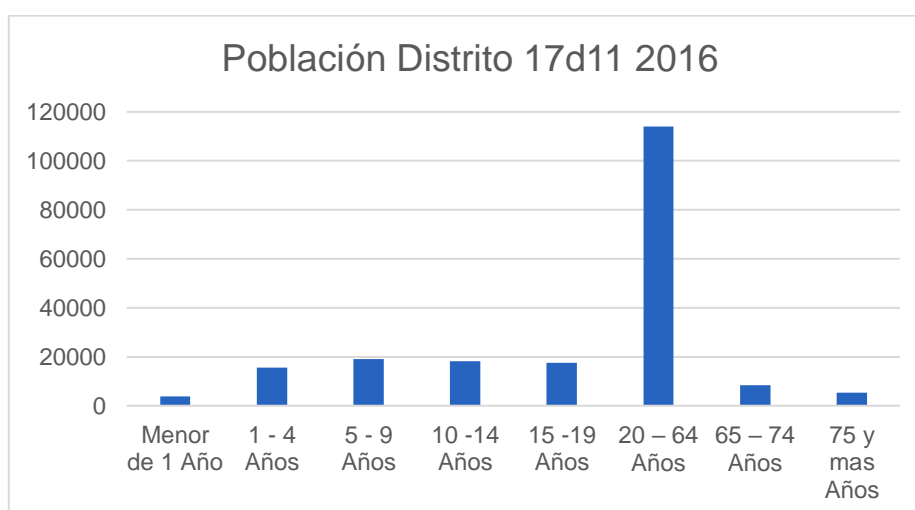


Figura 5. Población del Distrito 17D11 año 2016.

Tomado de: Sala situacional distrito 17D11. (17d11, 2016).

Nota: Se observa en el gráfico que, la mayor población se encuentra entre el rango de 20 a 64 años es decir una población adulta joven, y su menor población son niños menores de una año.

2.3.2. Encuestas realizadas por el distrito

Se realiza encuestas de satisfacción del usuario con una recolección de datos trimestral por cada unidad, conforme a los datos facilitados a nivel distrital, en promedio realizan veinte encuestas por unidad sin tener un número establecido, Sin embargo hay límites máximos como ciento cincuenta y ocho en la unidad operática de Sangolquí y límites mínimos de cinco encuestas por ejemplo en la unidad operativa de Alóag, Se las realiza a los usuarios que acuden a la casa de salud.

Tabla 4

Cantidad de encuestas realizadas durante el segundo y el tercer trimestre.

TRIMESTRES 2016	04-05-06	07-08-09	Total general
Total general	294	356	650

Tomado de Banco de datos de encuesta de satisfacción del usuario. (17D11, 2016).

Tomando en cuenta las preguntas realizadas en este estudio, se extrajo los datos de preguntas similares de la base de datos otorgado por el distrito 17D11. A continuación el detalle de la encuesta realizada por el distrito:

Pregunta: ¿Cuánto tiempo esperó desde que llegó al establecimiento de salud hasta que fue atendido?

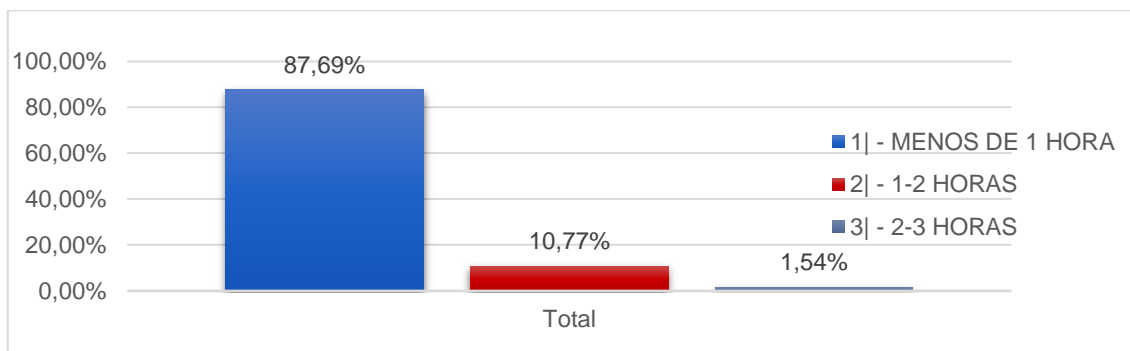


Figura 6. Distribución del resultado de la pregunta: ¿Cuánto tiempo esperó desde que llegó al establecimiento de salud hasta que fue atendido? Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11,

Tomado de: Datos Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 87,69% de la población encuestada refiere que el tiempo de espera es menor de una hora, el 10,77% refiere que espera entre 1 a 2 horas y el 1,53% refiere que el tiempo de espera es de 2 a 3 horas.

Pregunta: ¿Cómo se siente Usted con respecto al tiempo que esperó en el establecimiento de salud hasta que fue atendido?

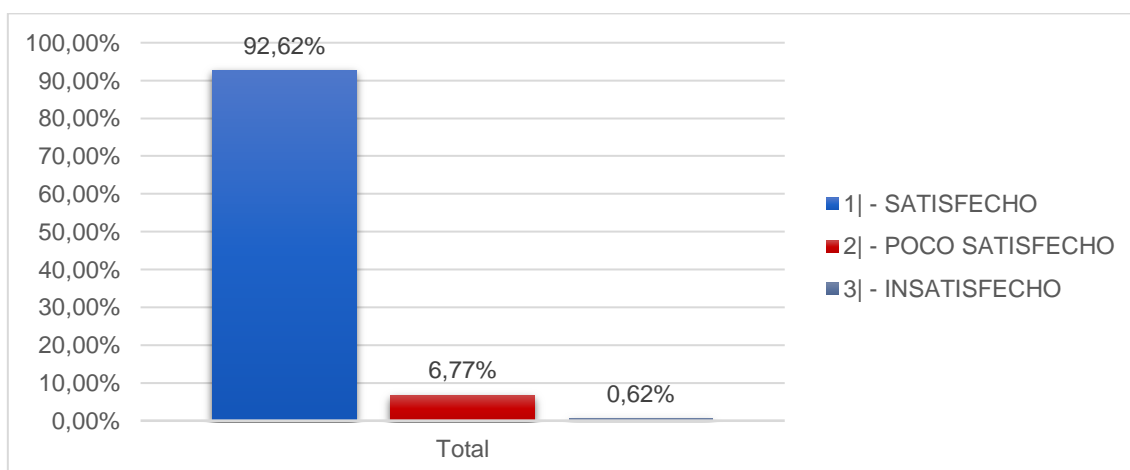


Figura 7. Distribución del resultado de la pregunta: ¿Cómo se siente Usted con respecto al tiempo que esperó en el establecimiento de salud hasta que fue atendido?, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 92,62% de la población encuestada está satisfecha con el tiempo que espero para ser atendido, el 0,62% está insatisfecha.

Pregunta: ¿Se siente cómodo/a con la limpieza?

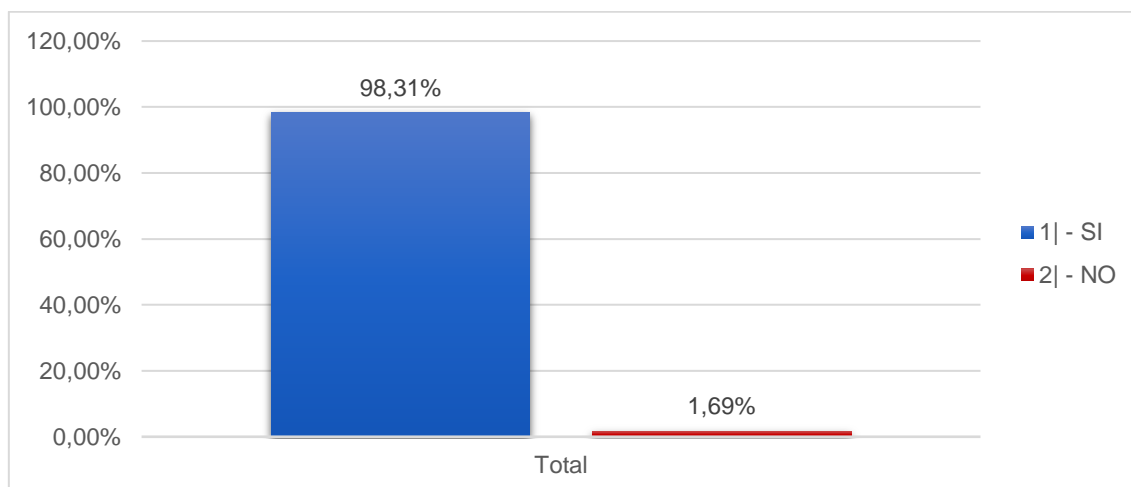


Figura 8. Distribución de los Resultado de la pregunta: ¿Se siente cómodo/a con la limpieza?, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016).

Nota: De la población encuestada el 98,31% refiere que si cómodo con la limpieza, el 1.69% no está cómodo.

Pregunta: ¿Cómo se siente con la explicación que le dio el médico de su estado de la salud?

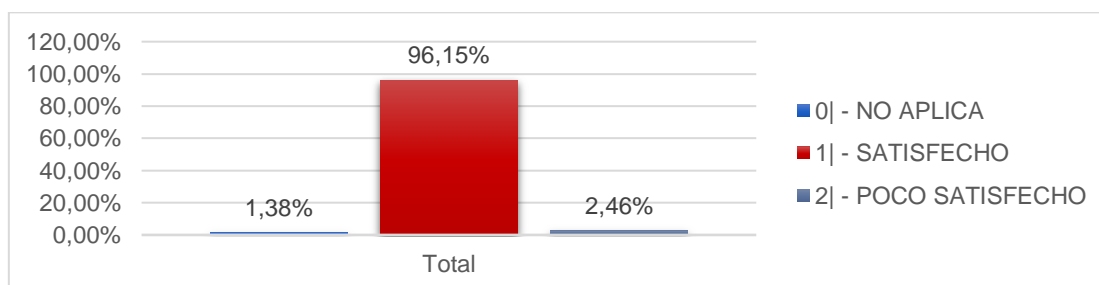


Figura 9. Distribución de las respuestas de la pregunta ¿Cómo se siente con la explicación que le dio el médico de su estado de la salud?, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 96,15% de la población encuestada está satisfecha con la explicación que le dio el médico de su estado de la salud, el 2,46% está poco satisfecha y el 1,38% no aplica, es decir no fue tratado por un médico.

Pregunta: ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Médico/a

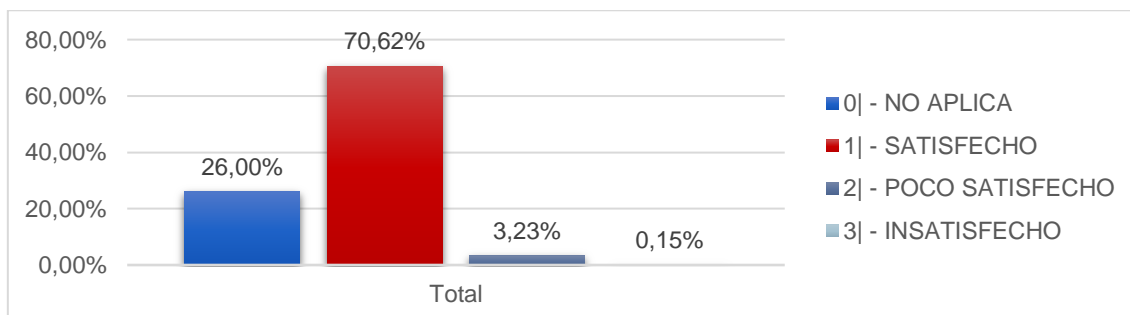


Figura 10. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Médico/a, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11. Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 70.62% de la población encuestada está satisfecha con el trato que le dio el médico, el 26% no aplica es decir no fue atendido por un médico, el 3.23% está poco satisfecho y es 0.15% está insatisfecho. Tomando en cuenta la pregunta anterior hay un resultado contradictorio con el resultado no aplica.

Pregunta: ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Obstetra

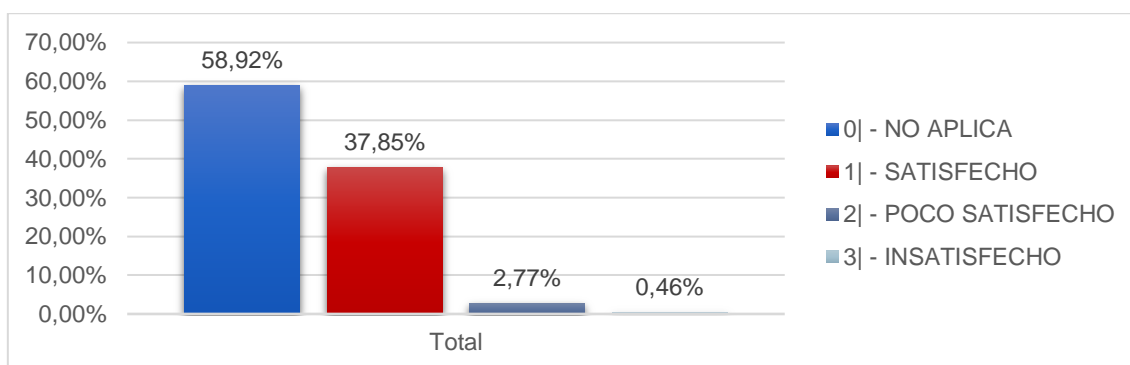


Figura 11. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Obstetra, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11. Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 58,92% de la población encuestada no aplica es decir; no fue tratada por la obstetra, el 37.85% está satisfecha con el trato que le dio la obstetra, el 2,77% está poco satisfecha y el 0,46% está insatisfecha.

Pregunta: ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Odontólogo,

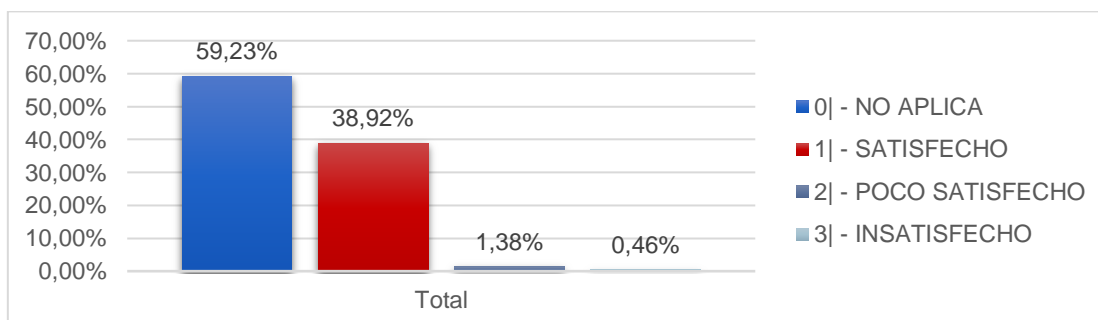


Figura 12. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Odontólogo, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 59,23% de la población encuestada no aplica es decir, no fue tratada por el odontólogo, el 38,92% está satisfecha con el trato que le dio el odontólogo, el 1,38% está poco satisfecha y el 0,46% está insatisfecha.

Pregunta: ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Psicólogo,

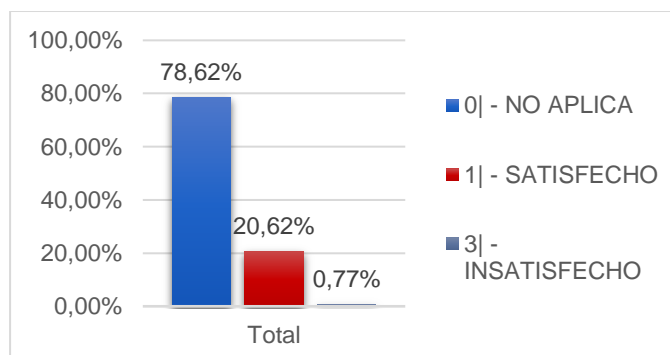


Figura 13. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Psicólogo, Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11. (17D11, 2016).

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 78,62% de la población encuestada no aplica es decir; no fue tratada por el psicólogo, el 20,62% está satisfecha con el trato que le dio el psicólogo, el 1,38% está poco satisfecha y el 0,77% está insatisfecha.

Pregunta: ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Personal de Enfermería.

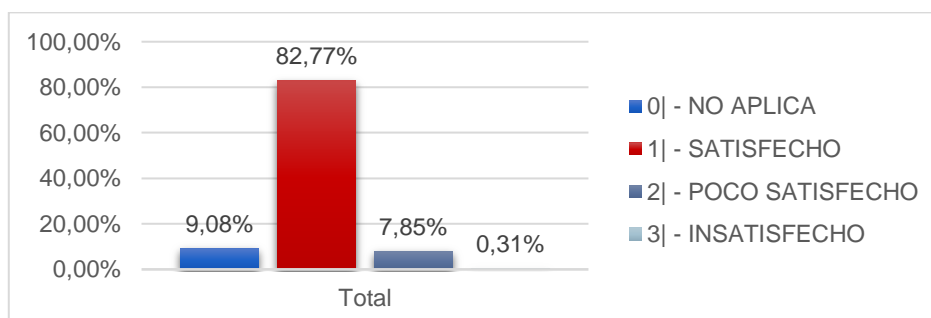


Figura 14 Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Personal de Enfermería, Durante del segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 9,08 % de la población encuestada no aplica es decir; no fue tratada por el personal de enfermería, el 82,77% está satisfecha con el trato que le dio el personal de enfermería, el 7,85% está poco satisfecha y el 0,31% está insatisfecha.

Pregunta: ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Personal de atención al usuario.

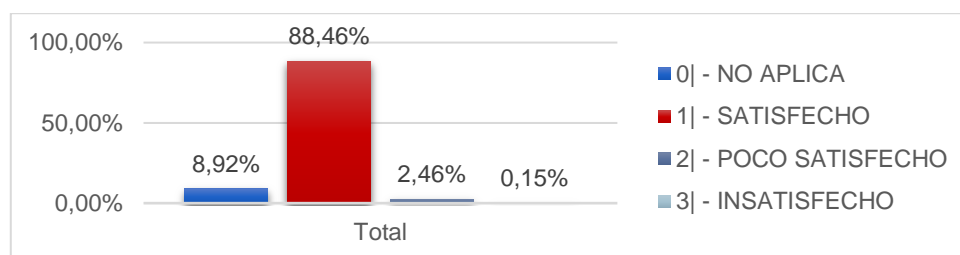


Figura 15. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cómo se siente con el trato que le dio?: Personal de Atención al Usuario Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 8.92 % de la población encuestada no aplica es decir; no fue tratada por el personal de atención al usuario, el 88.46% está satisfecha con el trato que le dio el personal de atención al usuario, el 2.46% está poco satisfecha y el 0.15% está insatisfecha.

Pregunta: ¿Confía en la atención que brinda este establecimiento de salud?

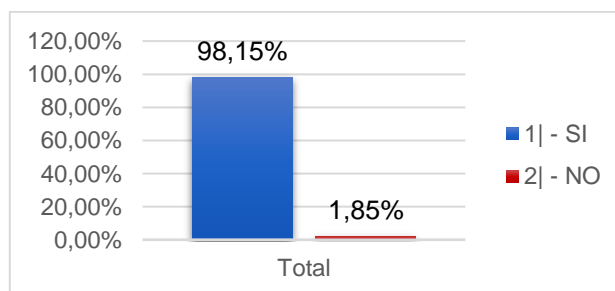


Figura 16. Distribución del resultado de la pregunta ¿Confía en la atención que brinda este establecimiento de salud? Durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: El 98,15 % de la población encuestada; si confía en el establecimiento de salud, el 1,85% no confía.

Considerando que la población realizada son seiscientos cincuenta usuarios en diferentes fechas, el resultado en la totalidad de las preguntas anteriormente expuestas reflejan aceptación y satisfacción por parte de los usuarios.

2.3.3. Resumen

Resumen de los resultados mayoritarios de las preguntas similares a la encuesta realizada en este estudio en la encuesta de satisfacción del usuario realizada durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

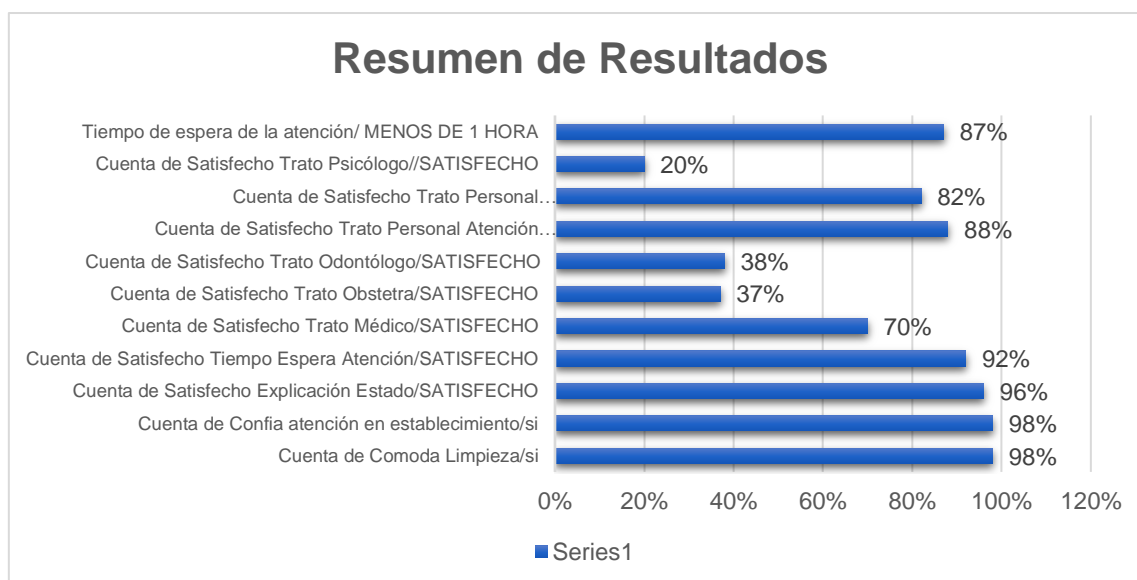


Figura 17. Distribución del resumen de los resultados mayoritarios de las preguntas similares a la encuesta realizada en este estudio en la encuesta de satisfacción del usuario realizada durante el segundo y tercer trimestre en el distrito 17D11.

Tomado de: Encuesta de Satisfacción Distrito 17D11. (17D11, 2016)

Nota: La presente figura; es un resumen de las once preguntas tomadas de la encuesta distrital, las mismas que están encaminadas a medir la satisfacción del usuario externo. Como fue ya analizado en su totalidad, cada una de las preguntas de manera individual se concluye que en su totalidad tienen respuestas favorables; lo que indica que el usuario está satisfecho de acuerdo a los resultados. Cabe indicar que en las preguntas que se observa menor porcentaje son aquellas que analizan el área de psicología, odontología y obstetricia; en estas se obtuvo mayor porcentaje en no aplica, lo que quiere decir es que los usuarios encuestados no fueron atendidos en esta área.

2.4. Metodología

2.4.1. Diseño

El tipo de diseño es transversal correlacional, en donde se estudiarán las dos variables calidad de ambiente laboral y satisfacción del usuario simultáneamente en un mismo tiempo por medio de encuestas internas y externas. Lo que busca el estudio es correlacionar las dos variables para plantear recomendaciones para mejora de las mismas.

La población de estudio serán los trabajadores de la unidad operativa de enfermería, medicina, obstetricia, estadística, farmacia, psicología y los usuarios que acudan en un día designado al azar durante las atenciones realizadas durante el día en cualquiera de los servicios que ofrece la unidad operativa en el mes de enero del 2016.

Las encuestadas tienen como fin medir varias características de cada variable en un tiempo definido, ya mencionado anteriormente.

La muestra estará dada por los trabajadores y los usuarios que cumplen los criterios de inclusión durante el periodo establecido.

2.4.2. Criterios de inclusión de trabajadores

- Trabajador que asista normalmente a su día de trabajo en la unidad operativa que pertenezca a las áreas de enfermería, medicina, obstetricia, estadística, farmacia y psicología.
- Trabajador que haya laborado en la institución de un mes en adelante y estuvo presente en el momento de la encuesta

2.4.3. Criterios de inclusión de Usuario

- Usuario que acuda el día señalado al azar a la unidad de salud

- Usuario que tenga una edad mayor a 18 años que esté consciente de sus actos.
- Usuarios de ambos sexos
- Usuario que haya recibido alguna forma de atención por parte de los trabajadores de la unidad operativa

Para la recolección de datos se plantea la realización de encuestas en ambos grupos donde se refleje las variables a estudiar.

2.5. Muestra

2.5.1. Tamaño de la muestra del clima laboral:

No se realiza cálculo de muestre, conforme la información dada verbalmente en las unidades operativas la cual indica que en promedio hay 180 trabajadores en el área de salud. Al ser un número menor se decide utilizar la totalidad de la población es decir los 180 trabajadores.

2.5.2. Tamaño de la muestra de los usuarios

Para su cálculo se toma en cuenta el total de la población distrital de 202.261 habitantes. Aplicando la matriz de cálculo del tamaño óptimo de la muestra de la universidad de Granada en donde se colocó como margen de error máximo admitido del 4.7 %, se opta por un nivel de confianza del 95% teniendo en total 434 como tamaño de la muestra. (Granada, 2017).

Tabla 5
Cálculo del tamaño de la muestra.

CALCULO DEL TAMAÑO OPTIMO DE UNA MUESTRA	
(Para la estimación de proporciones, bajo el supuesto de que p=q=50%)	
MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO	4,7%
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	202.261
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	434
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	532
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	751

Tomado de: (Granada, 2017)

Detalle de signos utilizados en la fórmula:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población

σ = Desviación estándar, generalmente cuando no se lo tiene se utiliza 0.5 como constante.

Z = Nivel de confianza, es una constante se toma en consideración con la siguiente relación: 95% = 1,96 (mas utilizado) , 97%= 2.17 y 99%=2.58. Este valor depende del investigador.

e = Limite de error maestro permitido su valor puede variar entre 1% (0.01) y 9% (0.09) cuando no se tiene su valor depende del criterio del investigador.

Fórmula:

$$n = \frac{N}{\frac{1 + e^2 * (N - 1)}{\sigma^2 Z^2}}$$

$$n = \frac{202261}{\frac{1 + 0.047^2 * (202261 - 1)}{0.5^2 1.96^2}}$$

$$n = \frac{202261}{\frac{1 + 0.047 * 0.047 * (202261 - 1)}{0.5 * 0.5 * 1.96 * 1.96}}$$

$$n = \frac{202261}{\frac{447.79234}{0.9605}}$$

$$n = \frac{202261}{466.2075377}$$

$$n = 433.8432643 = 434$$

En el presente estudio se programa realizar 25 encuestas en cada unidad operativa de esta manera se espera fortalecer el estudio y minimizar los errores que puedan suscitarse, redondeando el tamaño de la muestra a 450.

2.6. Instrumento

Se utilizó una encuesta para cada variable (ver anexos 2 y 3), es decir una para clima laboral y otra para satisfacción del usuario. Estas se elaboraron tomando como base encuestas realizadas en diferentes estudios los cuales tenían la finalidad de medir estas variables, también se tomó en cuenta la bibliografía consultada. Estas encuestas fueron supervisadas antes de su aplicación por el personal del Distrito 17D11, quienes realizaron recomendaciones y observaciones a las mismas; por lo que fueron ajustadas conforme los lineamientos dados por la institución.

Se realizó una reunión con el grupo de encuestadores para resolver posibles preguntas que podrían suscitar durante la aplicación de la encuesta.

2.6.1. Encuesta de Clima laboral

Se toma en cuenta para su realización los factores Influyentes en el clima laboral Como los Factores físicos y psicosociales antes mencionados; se realiza una encuesta con preguntas de opción múltiple que en casos puntuales se deja abierta una de las opciones para casos especiales. En la última pregunta de

opción múltiple se trata de conseguir una visión globalizada del clima laboral. Finalmente se deja la pregunta abierta para obtener alguna observación, queja o recomendación. (Ver Anexo 2)

2.6.2. Encuesta de Satisfacción del Usuario

Con esta se intenta evaluar la satisfacción del usuario tomando en cuenta las influencias físicas y socioeconómicas, evaluar: infraestructura, accesibilidad, organización, tiempos, trato personal, confianza, valores y seguridad. Se plantea preguntas con respuestas múltiples en algunos casos respuestas abiertas para casos especiales. La última pregunta con respuesta múltiple intenta obtener una visión global de la satisfacción del usuario, por último se deja una pregunta abierta para recomendaciones o quejas.(Ver Anexo 3)

2.7. Resultados

2.7.1. Encuestas de Clima laboral

De los 180 trabajadores se aplicó la encuesta a 161 trabajadores, debido a que los 19 trabajadores faltantes no se encontraban en la unidad de salud respectiva al momento de realizar la encuesta, de los 161 trabajadores cumplieron con los criterios de inclusión 113 trabajadores. Cabe acotarse que algunos de los servidores optaron por dejar datos como la profesión y el tiempo que llevan laborando en la institución en blanco por lo que también fueron excluidos debido a que no ayudaban a definir los criterios de inclusión. A continuación el detalle de las preguntas:

Pregunta, ¿El trabajo que usted realiza es fuente de estrés?

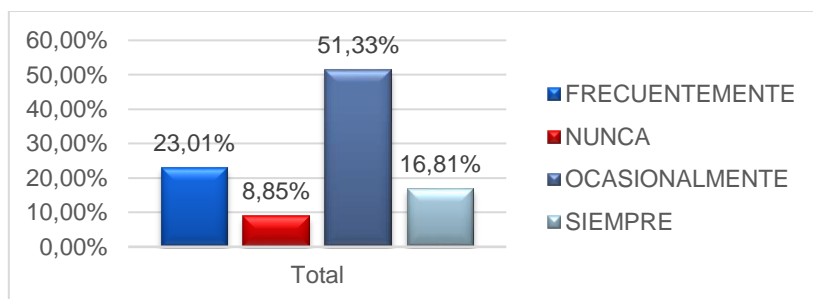


Figura 18. Distribución del resultado de la pregunta, ¿El trabajo que usted realiza es fuente de estrés?

Nota: Del personal encuestado el 51,33% refiere que ocasionalmente el trabajo que realiza es fuente de estrés, el 23,01% refiere que frecuentemente, el 16,81% refiere que siempre y el 8,85% refiere que nunca.

Cantidad de pacientes que se atiende diariamente

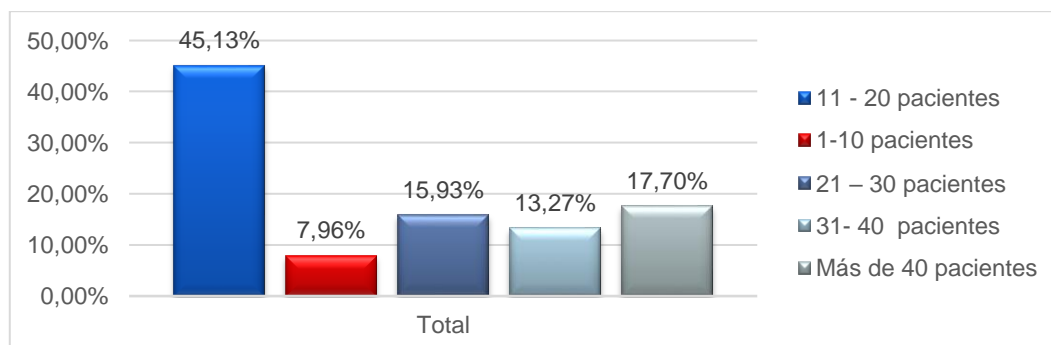


Figura 19. Distribución del resultado de la cantidad de pacientes que se atiende diariamente.

Nota: Del personal encuestado el 45,13% refiere que atiende entre 11 a 20 pacientes diariamente, el 17,70% refiere que atiende más de 40 pacientes, el 15,93% refiere que atiende de 21 a 30 pacientes, el 13,27% refiere que atiende a 31 a 40 pacientes, y el 7,96% refiere que atiende de 1-10 pacientes.

Infraestructura y capacidad física del centro de salud

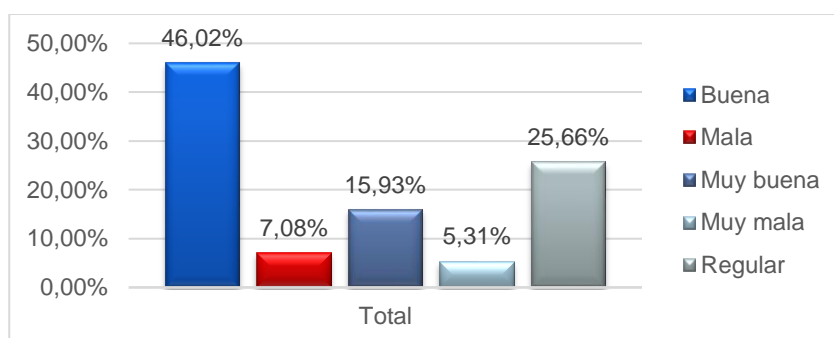


Figura 20. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera a la infraestructura y capacidad física del centro de salud?

Nota: Del personal encuestado el 46,02% refiere que la infraestructura y la capacidad física del centro de salud es buena, el 25,66% refiere que es regular, el 15,93% refiere que es muy buena, el 7,08% refiere ser mala y el 5,31% es muy mala.

Pregunta sobre mobiliaria

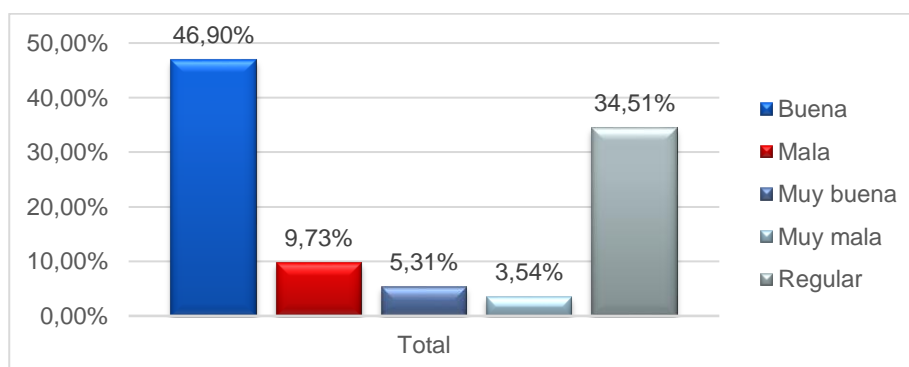


Figura 21. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera a la mobiliaria del centro de salud?

Nota: El 46,90% del personal refiere que la mobiliaria del centro de salud es buena, el 34,51% refiere que es regular, el 9,73% refiere que es mala, el 5,31% refiere que es muy buena y el 3,54% refiere que es muy mala.

Pregunta, ¿Cuenta con el equipo técnico básico para hacer su trabajo?

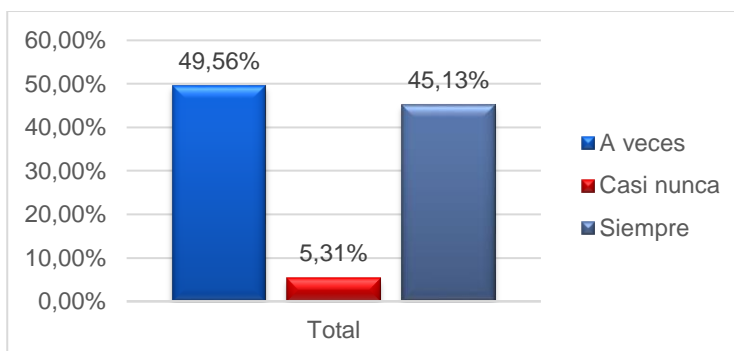


Figura 22. Distribución del resultado de la pregunta ¿Cuenta con el equipo técnico básico para hacer su trabajo?

Nota: El 49,56% de personal encuestado refiere que a veces cuenta con el equipo técnico básico para hacer su trabajo, 45,13% refiere que siempre tiene el equipo técnico básico y el 5,31% refiere caso nunca.

Pregunta sobre Limpieza

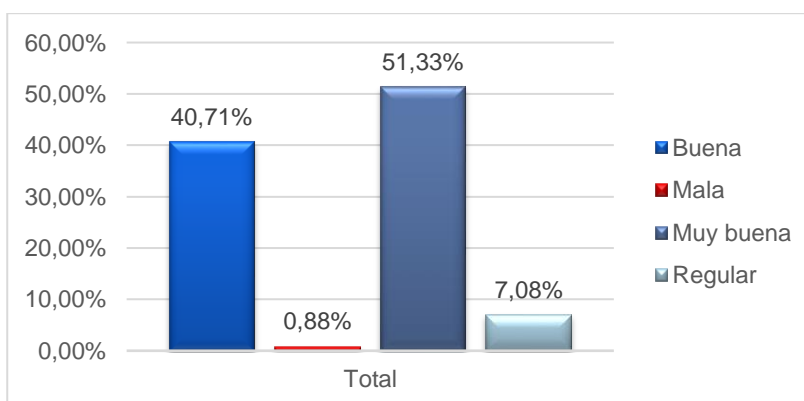


Figura 23. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera la limpieza del centro de salud?

Nota: El 51,33% del personal encuestado refiere que considera la limpieza del centro de salud muy buena, el 40,71% la considera buena el 7,08% refiere que es regular y el 0,88% refiere que es mala.

Pregunta, ¿Considera que los recursos humanos disponibles son suficientes en su centro de salud?

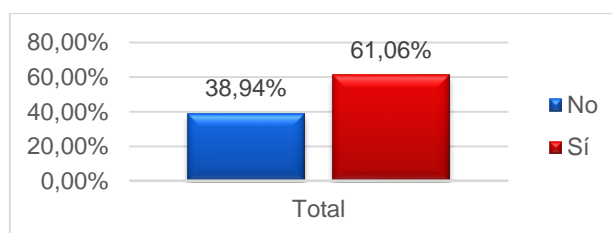


Figura 24. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Considera que los recursos humanos disponibles son suficientes en su centro de salud?

Nota. El 61,06% de personal encuestado refiere que los recursos humanos disponibles son suficientes y el 38,94% refiere que no son suficientes.

Pregunta, ¿Se puede trabajar en equipo en su centro de salud?

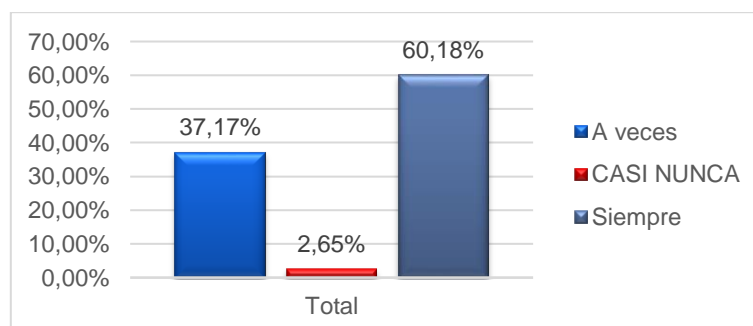


Figura 25. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Se puede trabajar en equipo en su centro de salud?

Nota: El 60,18% del personal encuestado refiere que siempre se puede trabajar en equipo en su centro de salud, 37,17% refiere que siempre se puede trabajar en equipo y el 2,65% refiere que casi nunca se puede trabajar en equipo.

Pregunta, ¿Existe algún miembro del personal que no colabore o ayude en las diferentes actividades del centro de salud?

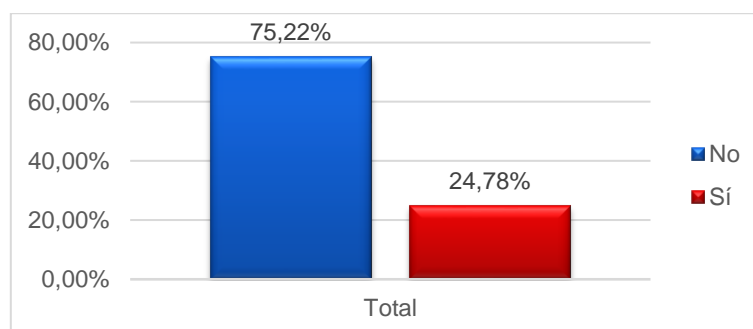


Figura 26. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Existe algún miembro del personal que no colabore o ayude en las diferentes actividades del centro de salud?

Nota: El 75,22% refiere que no existe algún miembro del personal que no colabore y ayude en las diferentes actividades del centro de salud y 24,78% refiere que si existe.

Pregunta, ¿Cómo considera el liderazgo en su centro de salud?

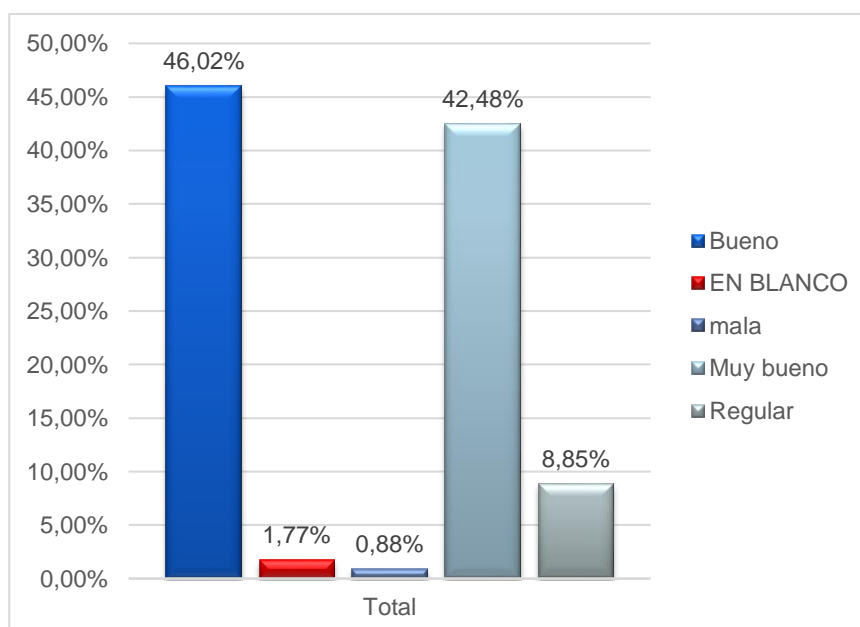


Figura 27. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo considera el liderazgo en su centro de salud?

Nota: El 46,02% del personal encuestado refiere que es bueno el liderazgo en su centro de salud, el 42,48% refiere que es muy bueno, 8,85% refiere que es regular, el 1,77% refiere que es malo y el 0,88% refiere que es mala.

Pregunta, ¿Cada cuánto se realizan reuniones del equipo de trabajo?

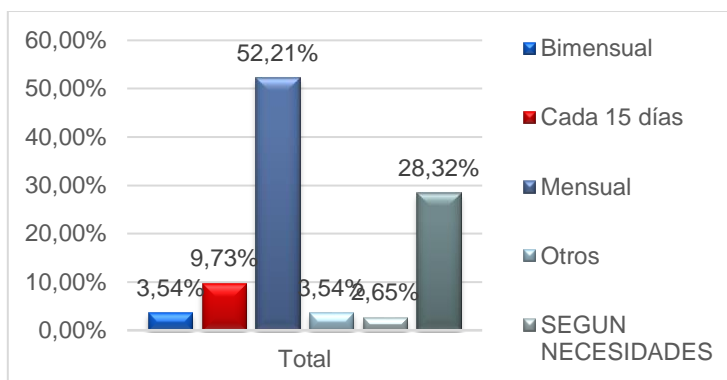


Figura 28. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cada cuánto se realizan reuniones del equipo de trabajo?

Nota: El 52,21% del personal encuestado refiere que las reuniones del equipo de trabajo se realizan de manera mensual, el 28,32% refiere que son semanales, 9,73% refiere que son cada 15 días, el 3,54% refiere que son bimensuales es decir cada dos meses, otro 3,54% refiere que lo hace en otra cantidad de tiempo no especificado y 2,65% refiere que se reúnen según las necesidades.

Pregunta, ¿Considera que las reuniones del equipo de trabajo son agradables y beneficiosas?

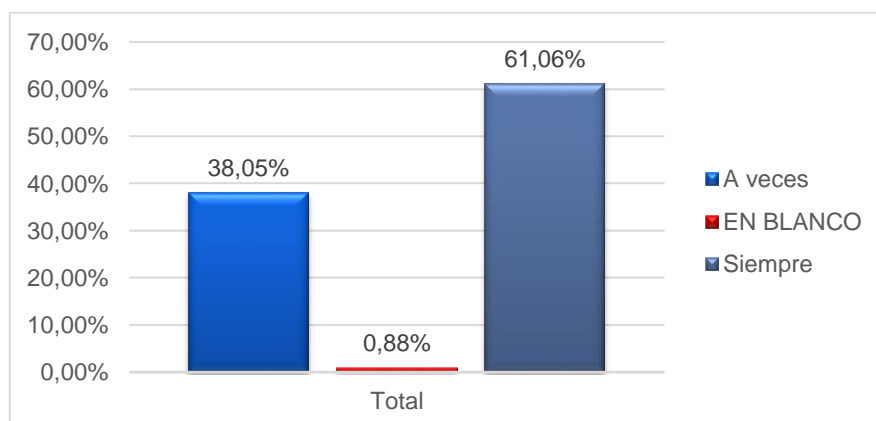


Figura 29. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Considera que las reuniones del equipo de trabajo son agradables y beneficiosas?

Nota: El 61,06% del personal encuestado refiere que siempre considera que las reuniones del equipo de trabajo son agradables y beneficiosas, el 38,05% refiere que a veces son agradables y beneficiosas y el 0,88% deja en blanco.

Pregunta, ¿Existen Reuniones de trabajo para motivación?

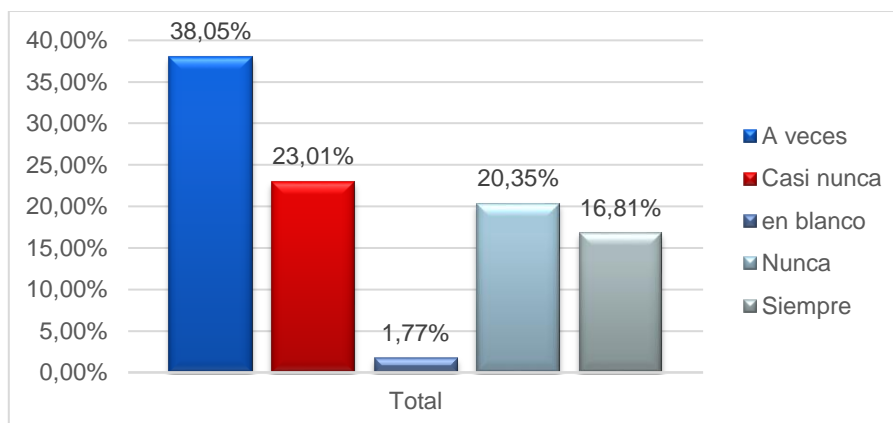


Figura 30. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Existen Reuniones de trabajo para motivación?

Nota: El 38,05% del personal encuestado refiere que a veces existen reuniones de trabajo para motivación, el 23,01% refiere que casi nunca existe reuniones de motivación, el 20,35% refiere que nunca lo realizan, el 16,81% refiere que siempre y el 1,77% deja en blanco la respuesta.

Pregunta, ¿Se siente bien informado con todo lo respecto de su trabajo?

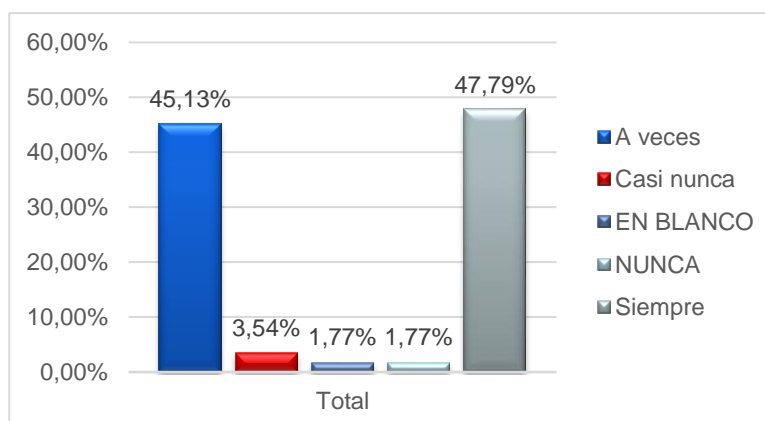


Figura 31. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Se siente bien informado con todo lo respecto de su trabajo?

Nota: El 47,79% del personal encuestado refiere que siempre se sienten bien informados con todo lo respecto a su trabajo, el 45,13% refiere que a veces se sienten bien informados, el 3,54% refiere que casi nunca se encuentran informados, el 1,77% deja en blanco su respuesta y el restante 1,77% refiere que nunca se sienten informados.

Pregunta, ¿Mi jefe inmediato se preocupa de mi bienestar personal?

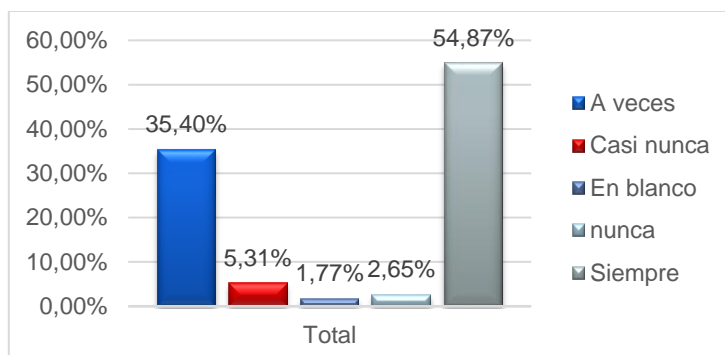


Figura 32. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi jefe inmediato se preocupa de mi bienestar personal?

Nota: El 54,87% del personal encuestado refiere que siempre el jefe inmediato se preocupa del bienestar personal de los miembros de su unidad, el 35,40% refiere que a veces se preocupa del bienestar personal, el 5,31% refiere que casi nunca, el 2,65% refiere que nunca y el 1,77% deja en blanco la respuesta.

Pregunta, ¿Mi jefe inmediato tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?

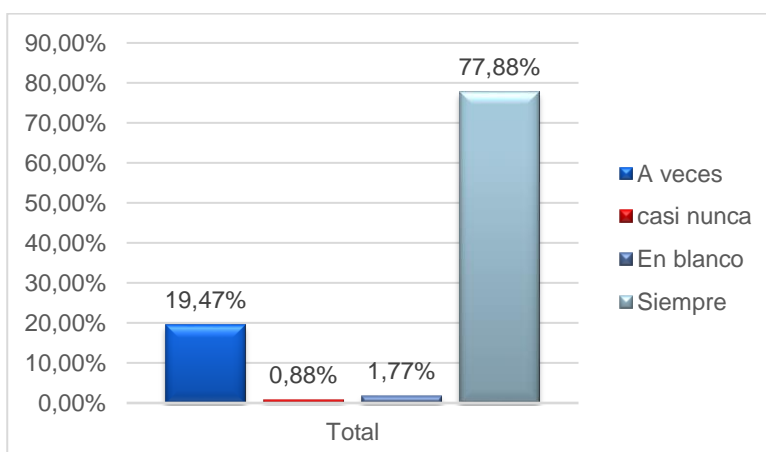


Figura 33. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi jefe inmediato tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?

Nota: El 77,88% del personal refiere que siempre el jefe inmediato tiene confianza en el desempeño del trabajo que realiza el personal, el 19,47% refiere que a veces, el 1,77% deja en blanco la respuesta y el 0,88% refiere que casi nunca.

Pregunta, ¿Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado?

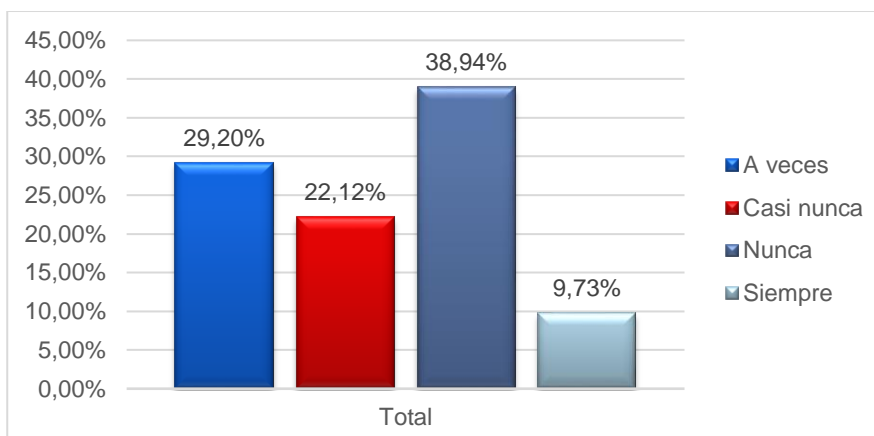


Figura 34. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado?

Nota: El 38,94% del personal encuestado refiere que nunca el equipo de trabajo se encuentra desorganizado, el 29,20% refiere que a veces, el 22,12% refiere casi nunca y el 9,93% refiere que siempre esta desorganizado.

Pregunta, ¿mi equipo de trabajo me brinda apoyo cuando hay problemas?

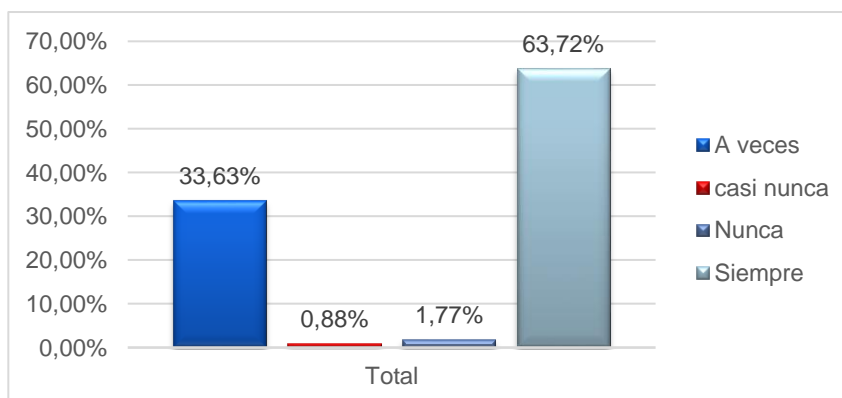


Figura 35. Distribución del resultado de la pregunta ¿Mi equipo me brinda ayuda cuando hay problemas?

Nota: El 63,72% refiere que siempre el equipo le brinda ayuda cuando hay un problema, el 33,63% refiere que a veces le brindan ayuda, el 1.77% refiere que nunca le brindan ayuda y 0,88% refiere que casi nunca.

Pregunta ¿Mi equipo me brinda ayuda cuando es necesario?

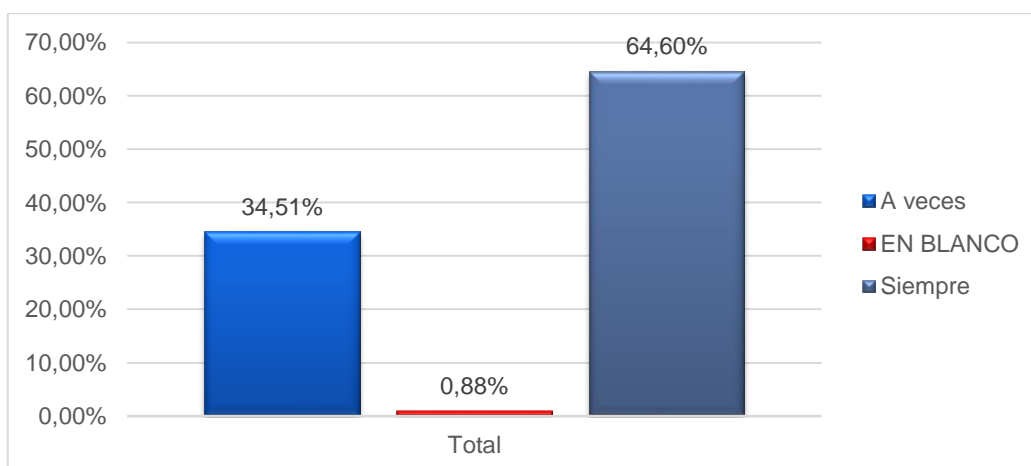


Figura 36. Distribución del resultado de la pregunta ¿Mi equipo me brinda ayuda cuando es necesario?

Nota: El 64,60% del personal encuestado refiere que siempre el equipo le brinda ayuda cuando es necesario, el 34,51% refiere que a veces y el 0,88% deja en blanco la respuesta.

Pregunta, ¿Me siento orgulloso de trabajar en el centro de salud?

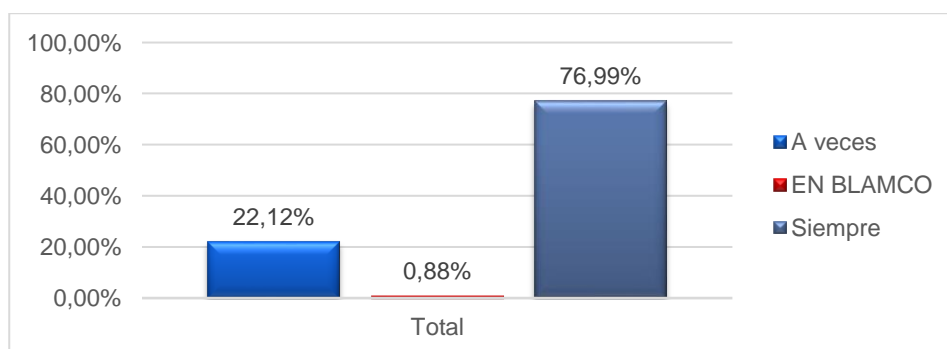


Figura 37. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Me siento orgulloso de trabajar en el centro de salud?

Nota: El 76,99% del personal encuestado refiere que siempre se siente orgulloso de trabajar en el centro de salud, el 22,12% refiere que a veces se siente orgulloso y el 0,88% deja en blanco sus respuestas.

Pregunta, ¿Aporto con ideas para mejorar el centro de salud?

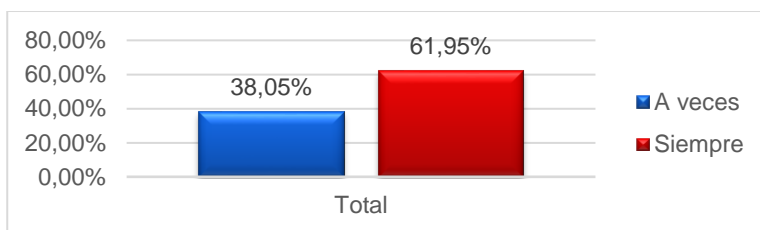


Figura 38. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Aporto con ideas para mejorar el centro de salud?

Nota: El 61,95% del personal encuestado refiere que siempre aporta ideas para mejorar el centro de salud y el 38,05% refiere que a veces.

Pregunta, ¿Cuenta de Hay resolución de problemas o necesidades de manera rápida?

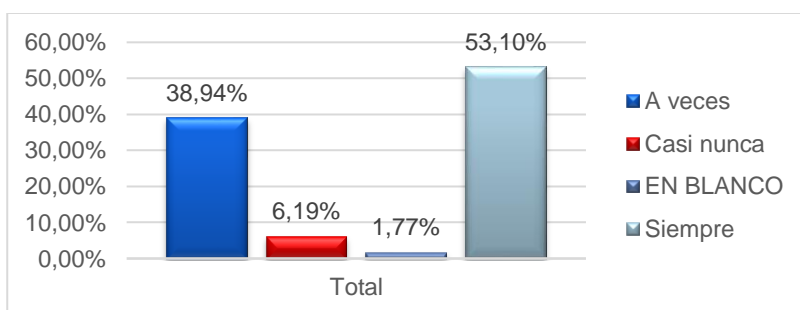


Figura 39. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay resolución de problemas o necesidades de manera rápida?

Nota: El 53,10% del personal encuestado refiere que siempre hay resolución de problemas o necesidades de manera rápida, el 38,94% refiere que a veces hay resolución, el 6,19% refiere que casi nunca hay resolución y el 1,77% deja en blanco su respuesta.

Pregunta, ¿Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda?

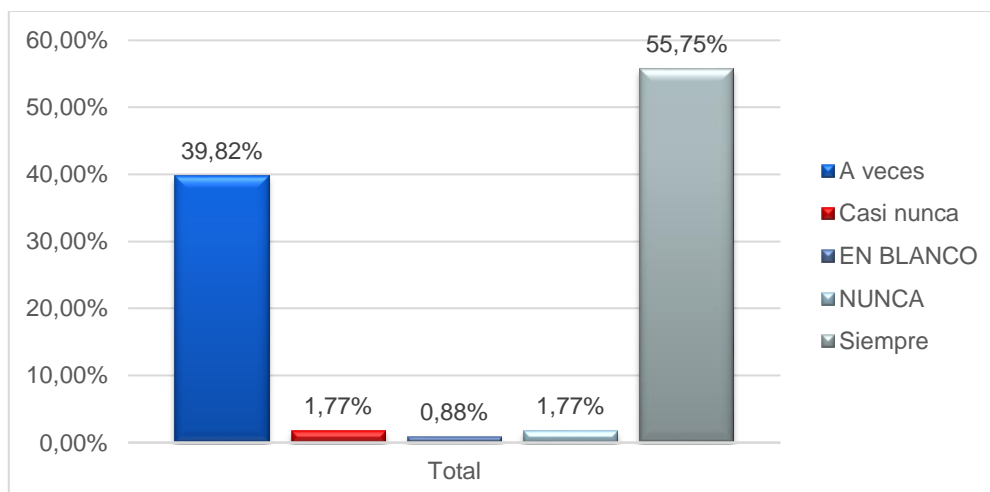


Figura 40. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda?

Nota: El 55,75% del personal encuestado refiere que siempre pueden hacer su trabajo de manera segura y cómoda, 39,82% refiere que a veces, el 1,77% refiere que casi nunca, el 1,77% refiere que nunca y el 0,88% deja en blanco la respuesta.

Pregunta, ¿Me siento reconocido en el trabajo?

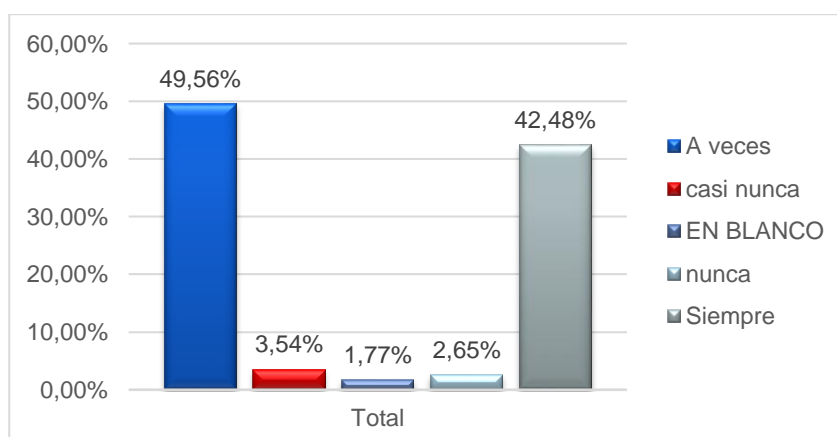


Figura 41. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Me siento reconocido en el trabajo?

Nota: El 49,56% del personal encuestado refiere que a veces se siente reconocido en el trabajo, 42,48% refiere que siempre, el 3,54% refiere casi nunca, el 2,65% refiere nunca y el 1,77% deja en blanco su respuesta.

Pregunta, ¿Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal?

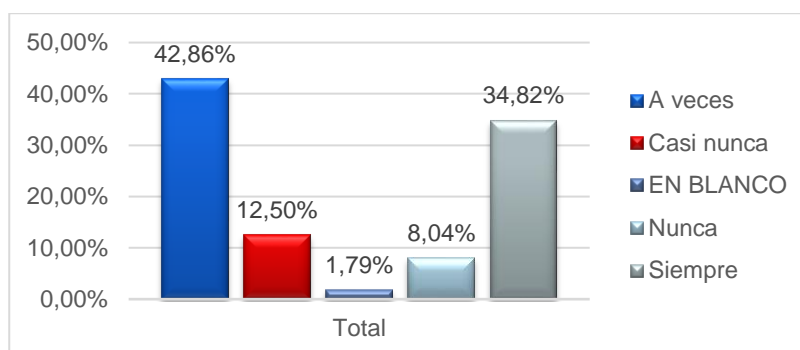


Figura 42. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal?

Nota: EL 42,86% del personal encuestado refiere que a veces puede combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y el desarrollo personal, 34,82% refiere que siempre, el 12,50% refiere que casi nunca, 8,04% refiere que nunca y 1,74% deja en banco su respuesta.

Pregunta, ¿Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes?

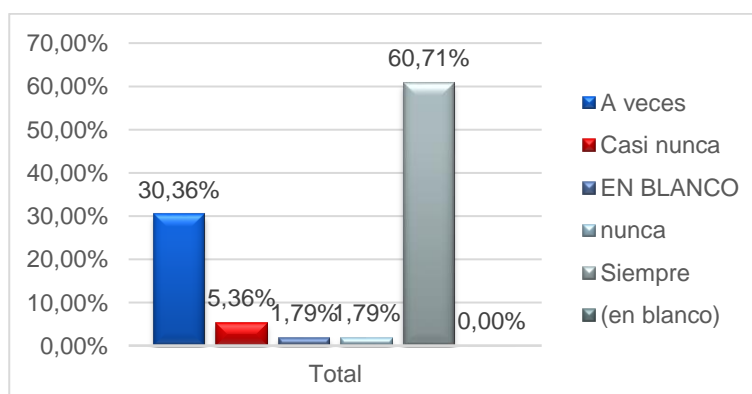


Figura 43. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes?

Nota: El 60,71% del personal encuestado refiere que siempre puede expresar abiertamente sus puntos de vista a compañeros y jefes, el 30,36% refiere que a veces, el 5,36% refiere que casi nunca, el 1,79% deja en blanco su respuesta y el 1,79% refiere que siempre.

Pregunta, ¿Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo?

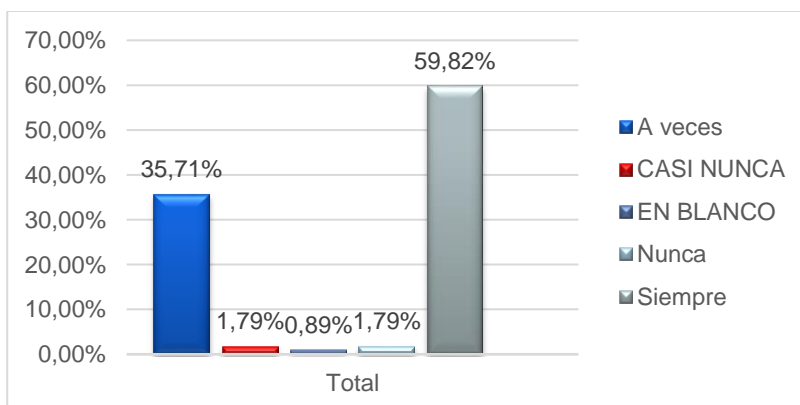


Figura 44. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo?

Nota: El 59,82% del personal encuestado refiere que siempre hay un ambiente de compromiso en el grupo de trabajo, el 35,71% refiere que a veces, 1,79% refiere casi nunca el 1,79% refiere que nunca y el 0,89% deja su respuesta en blanco

Pregunta, ¿Hay reconocimiento del equipo de trabajo cuando se superan las metas esperadas?

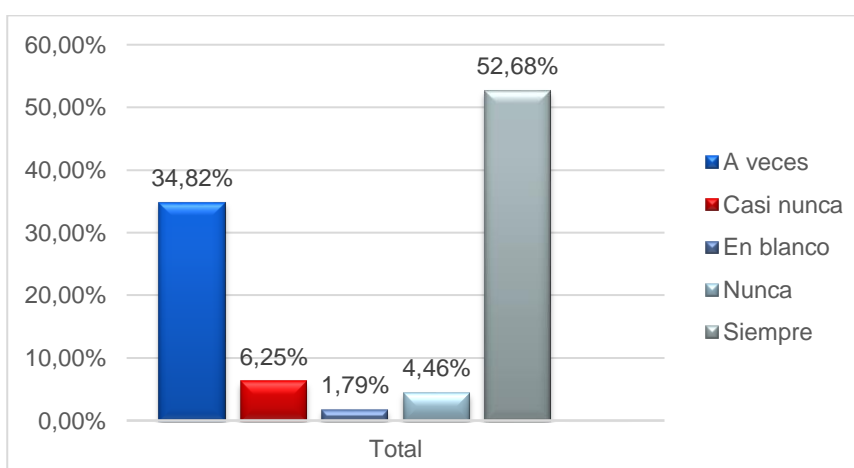


Figura 45. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay reconocimiento del equipo de trabajo cuando se superan las metas esperadas?

Nota: El 52,68% del personal encuestado refiere que siempre hay reconocimiento del equipo de trabajo cuando se superan las metas esperadas, el 34,82% refiere que a veces, el 6,25% refiere que casi nunca, el 4,46% refiere que nunca y el 1,79% deja en blanco su respuesta.

Pregunta, ¿Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación?

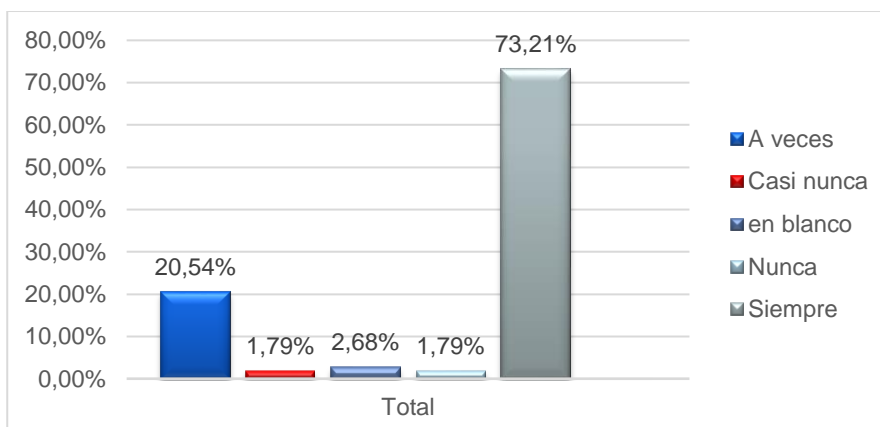


Figura 46. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación?

Nota: El 73,6 % del personal encuestado refiere que siempre su trabajo está libre de acoso y/o intimidación, el 20,54% refiere que a veces, el 2,68% deja en blanco su respuesta, el 1,79% refiere que casi nunca y el 1,79% restante refiere que nunca.

Pregunta, ¿Hay un ambiente abierto a la creatividad?

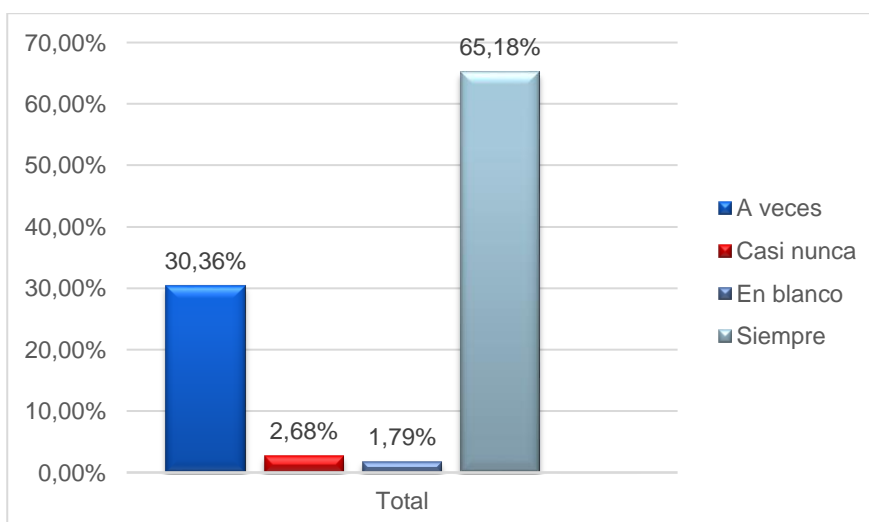


Figura 47. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay un ambiente abierto a la creatividad?

Nota: El 65,18% del personal encuestado refiere que siempre hay un ambiente abierto a la creatividad, el 30,36% refiere que a veces, el 2,68% refiere que casi nunca y el 1,79% deja en blanco respuesta.

Pregunta, ¿Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje-capacitación del personal?

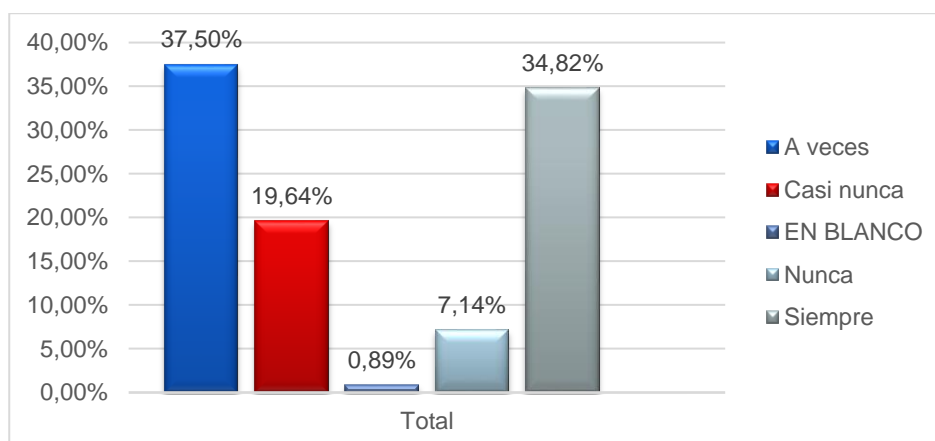


Figura 48. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje-capacitación del personal?

Nota: El 37,50% del personal encuestado refiere que a veces hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje y capacitación del personal, el 34,82% refiere que siempre, el 19,64% refiere que casi nunca, el 7,14% refiere que nunca y el 0,89% deja su respuesta en blanco.

Pregunta, ¿Cómo catalogaría el clima laboral de su centro de salud?

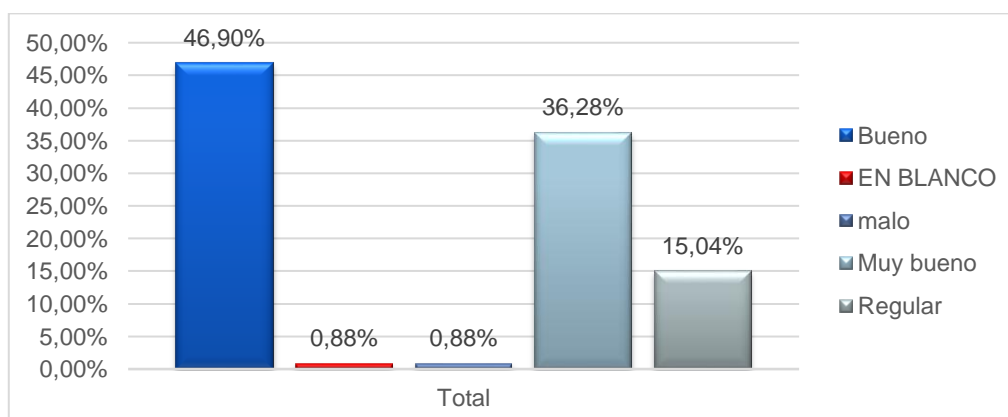


Figura 49. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo catalogaría el clima laboral de su centro de salud?

Nota: El 46,90% del personal encuestado refiere que es bueno el clima laboral de su centro de salud, el 36,28% refiere que es muy bueno, el 15,04% refiere que es regular, el 0,88% refiere que es malo y el restante 0,88% deja en blanco su respuesta.

La última pregunta abierta de los 113 trabajadores 57 la desarrollaron sus respuesta se tomaran en cuenta en el capítulo 3 para las recomendaciones generales.

El resumen de los datos obtenidos en la encuesta de clima laboral se lo puede observar en el anexo 5, donde se presenta únicamente los resultados que obtuvieron mayor porcentaje en cada pregunta para una visión global. No se tomó en cuenta los demás datos, ya que se encuentran señalados de manera individual en los resultados anteriormente señalados.

2.7.2. Encuestas de Satisfacción del usuario

Sexo

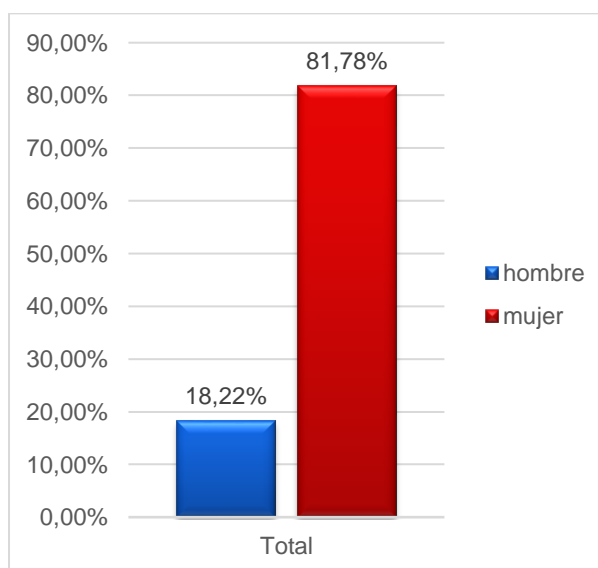


Figura 50. Distribución del resultado de sexo de los usuarios

Nota: El 81,78% de los usuarios encuestados es femenino y el 18,22% es masculino.

Edad

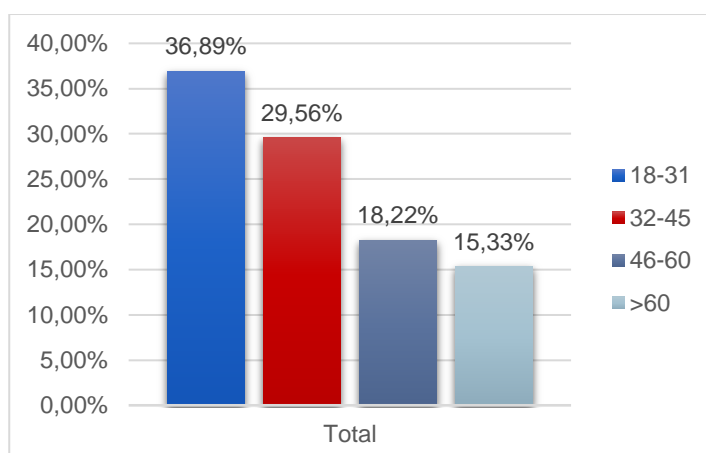


Figura 51. Distribución del resultado de la edad de los usuarios

Nota: El 36,89% de los usuarios encuestados se encuentran entre las edades de 18 a 31 años siendo estos la mayoría, 29,56% se encuentra entre 32 a 45 años, el 18,22% se encuentra entre 46 a 60 años y el 15,33% es mayor de 60 años.

Pregunta, ¿Por qué acudió al centro de salud?

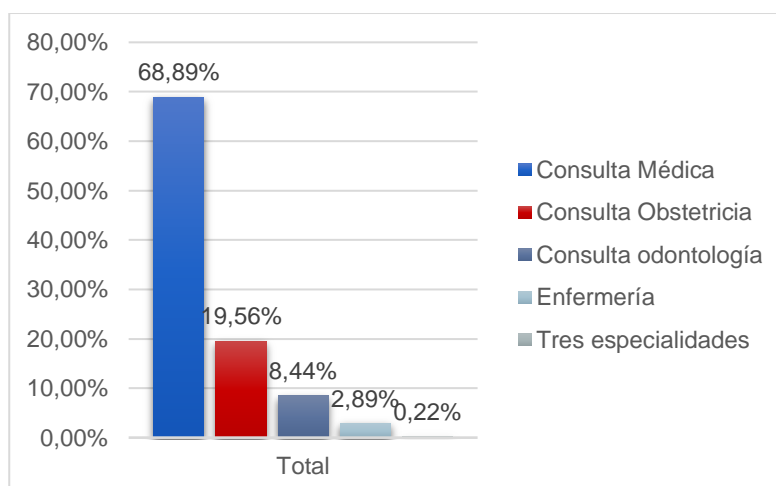


Figura 52. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Por qué acudió al centro de salud?

Nota : El 68,89% de los usuarios encuestados acude por consulta médica, 19,56% acude por consulta obstétrica, el 8,44% acude por consulta de odontología, el 2,89% acude por enfermería y el 0,22% acude por las especialidades.

Pregunta, ¿Cada cuánto acude al centro de salud?

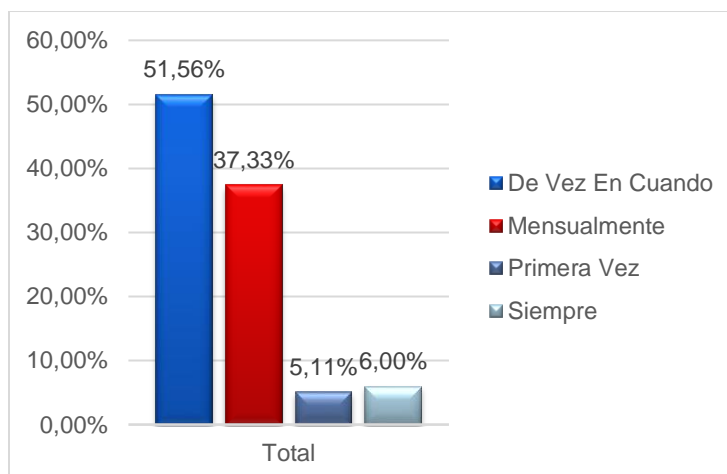


Figura 53. Distribución de resultado de la pregunta, ¿Cada cuánto acude al centro de salud?

Nota: El 51,56% de los usuarios encuestados acuden de vez en cuando al centro de salud, el 37,33% acuden mensualmente, el 6% acuden siempre, el 5,11% acuden por primera vez.

Pregunta, ¿Qué tiempo empleo para tramitar su turno para ser atendido?

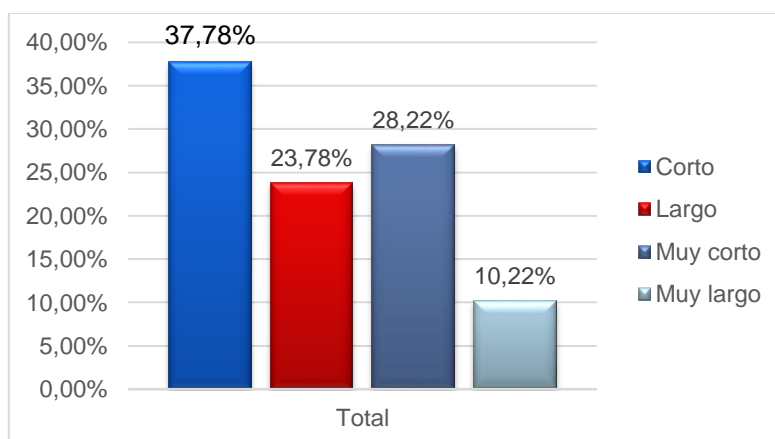


Figura 54. Distribución de resultado de la pregunta, ¿Qué tiempo empleo para tramitar su turno para ser atendido?

Nota: El 37,78% de los usuarios encuestados refieren que es corto el tiempo que empleo para tramitar su turno para ser atendidos (periodo comprendido entre el día que se solicitó la cita hasta el día que será atendido), el 28,22% refiere que empleo un tiempo muy corto, el 23,78% refiere que empleo un tiempo largo y el 10,22% refiere que fue un tiempo muy largo.

Pregunta, ¿Qué tiempo le llevó llegar al centro de salud?

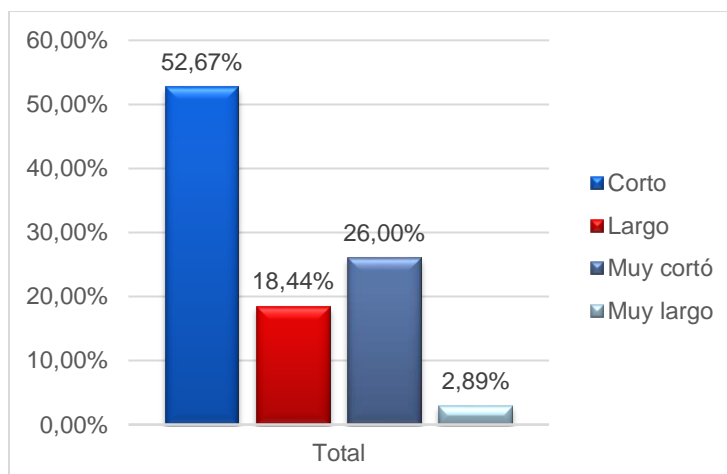


Figura 55. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Qué tiempo le llevó llegar al centro de salud?

Nota: El 52,67% de los usuarios encuestados refiere que es corto el tiempo que le llevó llegar al centro de salud, el 26% refiere que es muy corto el tiempo, el 18,44% refiere que emplea un largo tiempo y el 2,89% refiere que es muy largo el tiempo.

Pregunta, ¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por enfermería (toma signos vitales)?

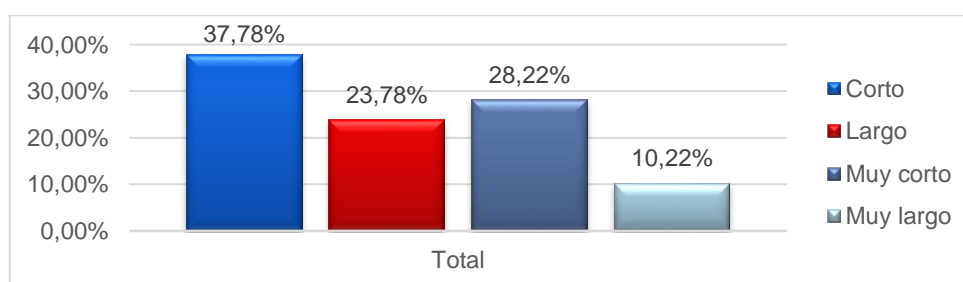


Figura 56. Distribución del resultado de la pregunta: ¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por enfermería (toma signos vitales)

Nota: El 37,78% de los usuarios encuestados refieren que tuvieron un tiempo corto de espera a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por enfermería, el 28,22% refiere que fue un tiempo muy corto, el 23,78 refiere que fue un tiempo largo y 10,22% refiere que fue un tiempo muy largo,

Pregunta, ¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por el médico, obstetra u odontólogo?

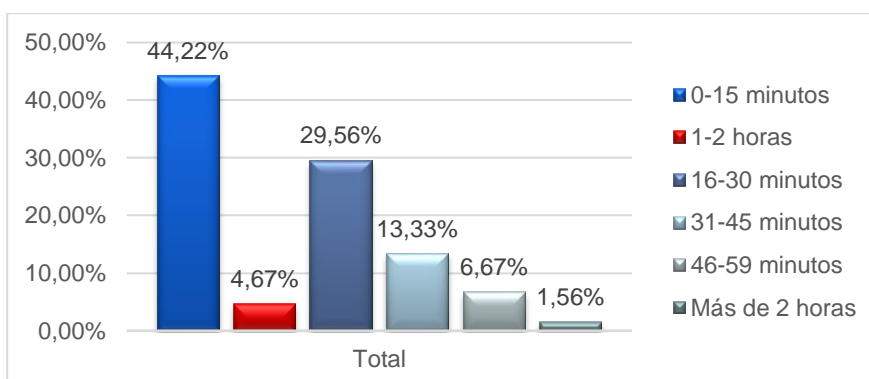


Figura 57. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por el médico, obstetra u odontólogo?

Nota: El 44,22% de los usuarios encuestado refiere que espero de 0 a 15 minutos a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por el médico, obstetra u odontólogo, el 29,56% refiere que espero de 16 a 30 minutos, el 13,33% refiere que espero de 31 a 45 minutos, el 6,67% refiere que espero de 46 a 59 minutos, el 4,67% refiere que espero de 1 a 2 horas y el 1,56% refiere que espero más de dos horas.

Pregunta, ¿La limpieza del Centro de Salud es?

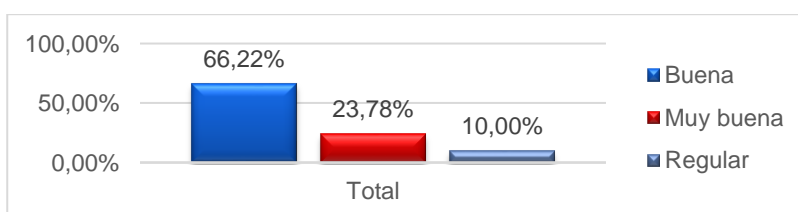


Figura 58. Distribución del resultado de la pregunta, ¿La limpieza del Centro de Salud es?

Nota: El 66,22% de los usuarios encuestados refiere que es buena la limpieza del centro de salud, el 23,78% refiere que es muy buena y el 10% refiere que es regular.

Pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de admisión?

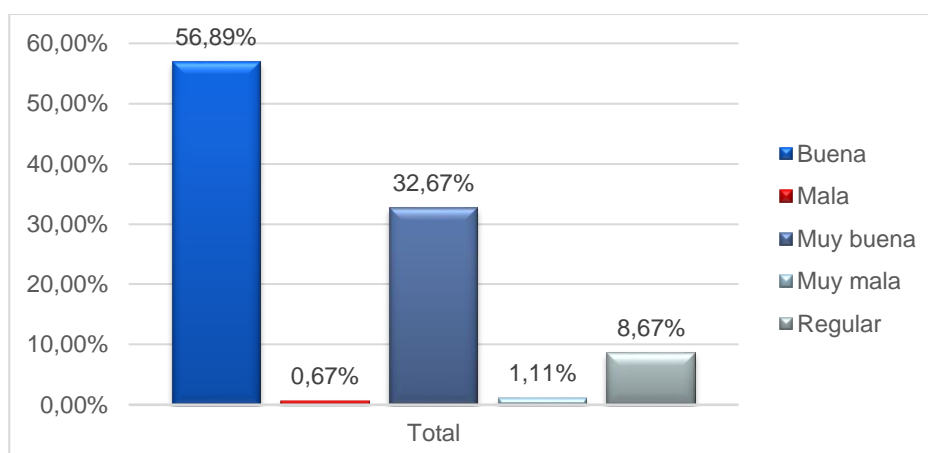


Figura 59. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de admisión?

Nota : El 56,89% de los usuarios encuestados refiere que es bueno el trato que recibió en el área de admisión, el 32,67% refiere que es muy bueno, el 8,67% refiere que es regular, el 1,11% refiere que es muy mala y el 0,67% refiere que es mala.

Pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de enfermería?

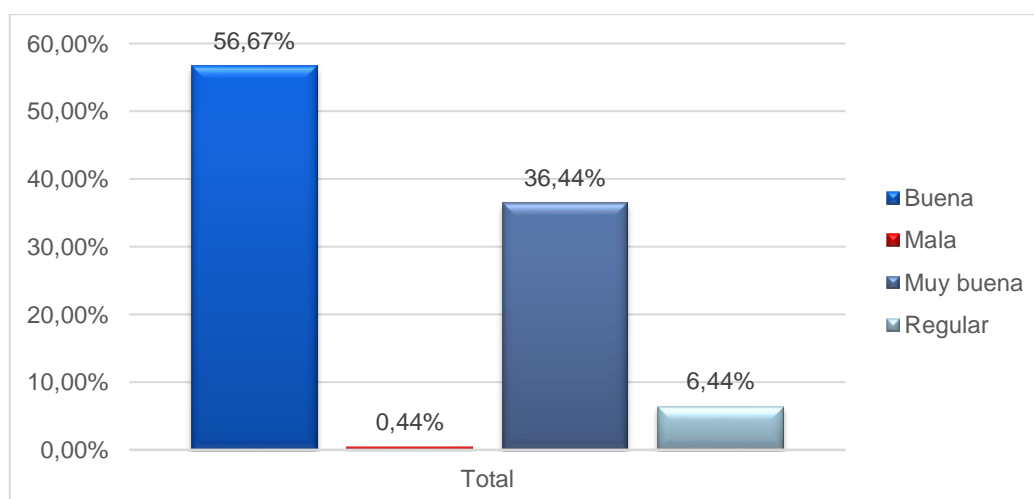


Figura 60. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de enfermería?

Nota: El 56,67% refiere que es bueno el trato que recibió en el área de enfermería, el 36,44% refiere que es muy bueno, el 6,44 refiere que es regular y el 0,44% refiere que es malo.

Pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de farmacia?

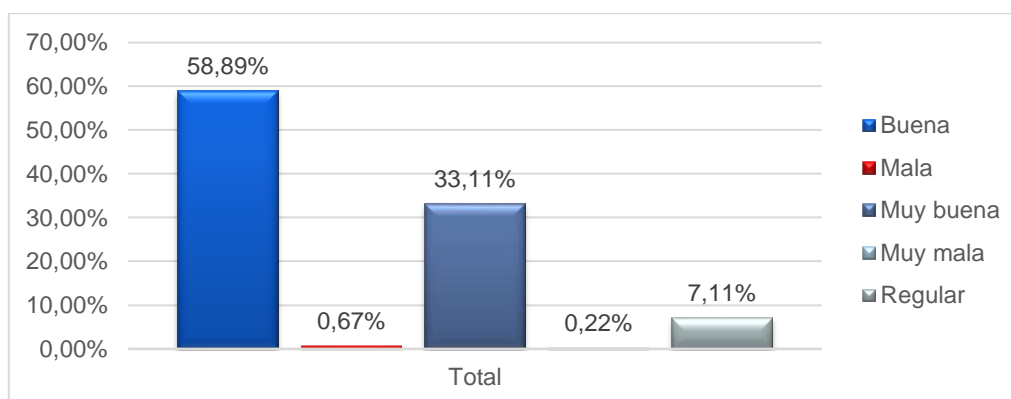


Figura 61. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de farmacia?

Nota: 58,89% del usuario encuestado refiere que es bueno el trato que recibió en el área de farmacia, el 33,11% refiere que fue muy bueno, el 7,11% refiere que es regular, el 0,67% refiere que es malo y el 0,22% refiere que es muy malo.

Pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de consulta (médico, odontólogo, obstetra, psicólogo/a)?

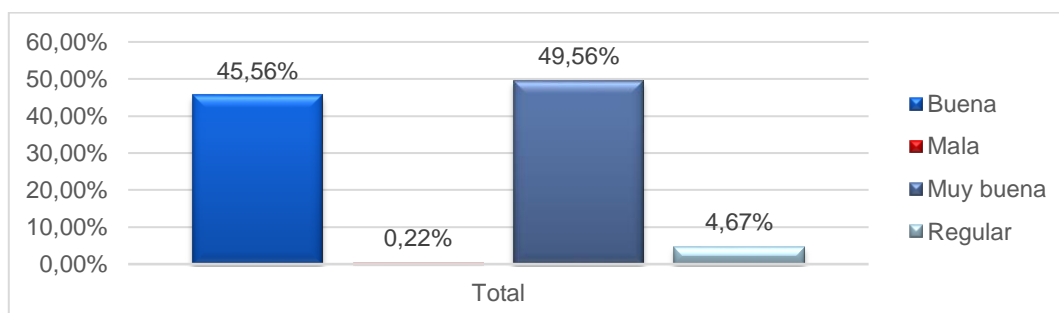


Figura 62. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Cómo fue el trato que recibió en el área de consulta (médico, odontólogo, obstetra, psicólogo/a)?

Nota: 49,56% del usuario encuestado refiere que es muy bueno el trato que recibió en el área de consulta, el 45,56% refiere que fue bueno, el 4,67% refiere que es regular y el 0,22% refiere que es malo .

Pregunta, Percepción del tiempo que duro la consulta

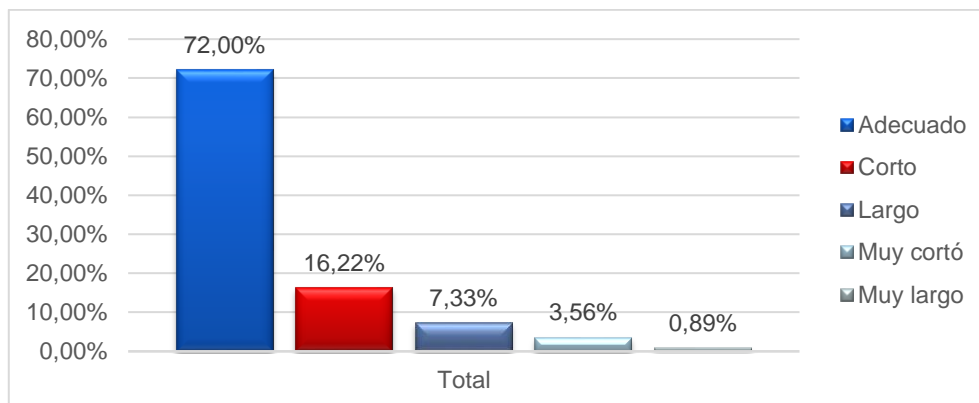


Figura 63. Distribución del resultado de la pregunta, percepción del tiempo que duro la consulta.

Nota: El 72% de los usuarios encuestados refiere que es adecuado el tiempo que duro la consulta, 16,22% refiere que es corto, 7,33% refiere que es largo, el 3,56% refiere que es muy cortó y el 0,89% refiere que es muy largo.

Pregunta, ¿Se siente conforme con las indicaciones dadas por el personal de salud (medico, enfermera, obstetras, odontólogo)?

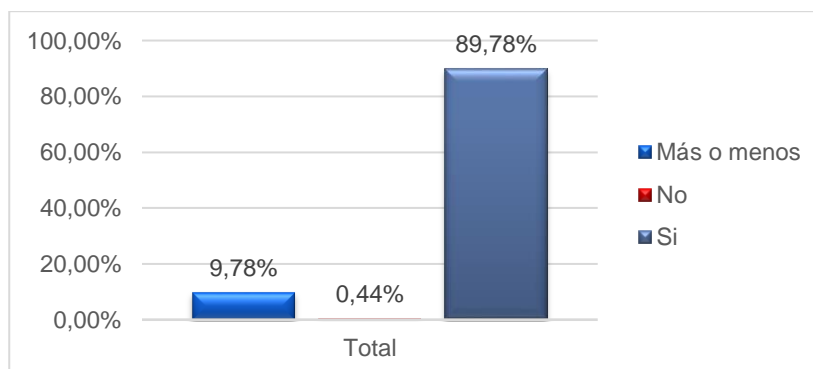


Figura 64. Distribución del resultado de la pregunta, ¿Se siente conforme con las indicaciones dadas por el personal de salud (medico, enfermera, obstetras, odontólogo)?

Nota: El 89,78% de los usuarios encuestados refiere que; si se siente conforme con las indicaciones dadas por el personal de salud, el 9,78% refiere que se siente más o menos conforme y el 0,44% refiere que no se siente conforme.

Pregunta: En general, ¿Se encuentra satisfecha con la atención en el centro de salud?

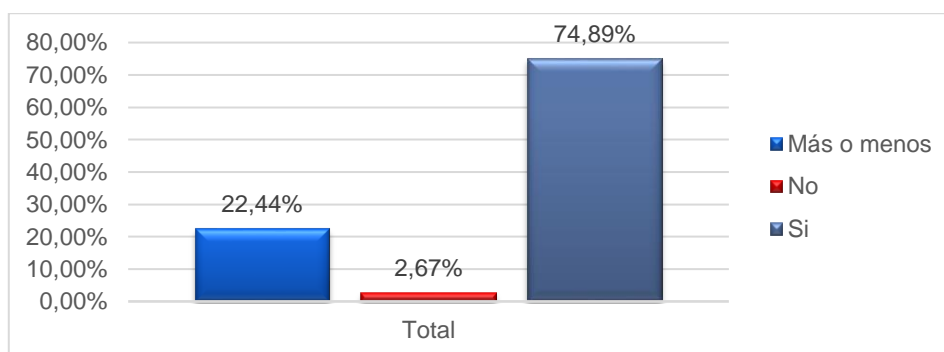


Figura 65. Pregunta del resultado de la pregunta: En general, ¿Se encuentra satisfecha con la atención en el Centro de Salud?

Nota: El 74,89% de los usuarios encuestados refiere que se encuentra satisfecho con la atención en el centro de salud, el 22,44% refiere que más o menos se encuentra satisfecho, el 2,67% refiere que no se encuentra satisfecho.

La última pregunta abierta de 450 encuestas realizadas la desarrollaron 189 usuarios los resultados serán reflejados en las recomendaciones del capítulo tres.

El resumen de los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción del usuario se lo puede observar en el anexo 6, donde se presenta únicamente los resultados que obtuvieron mayor porcentaje en cada pregunta para una visión global. No se tomó en cuenta los demás datos, ya que se encuentran señalados de manera individual en los resultados anteriormente señalados.

2.7.3. Correlación de datos

Se realiza una correlación de los datos; escogiendo a una pregunta de cada instrumento que represente por un lado al clima laboral y por otro a la satisfacción del usuario, tomando en cuenta las características y similitudes de las mismas. Al observar el modelo de categorías utilizado en cada una, se decide categorizar a la pregunta de clima laboral de una manera diferente sin que afecte a los resultados. Una vez ordenados los mismos conforme las categorías se realiza

una tabla de contingencia, se formulan las hipótesis y se aplica la prueba de Chi cuadrado. A continuación los datos:

Preguntas:

1. Encuesta de satisfacción de los usuarios: En general. ¿se encuentra satisfecha con la atención en el centro de salud?,
Categoría de respuestas: Más o menos = Regular, No=Negativa, Si=Positiva, En blanco.
2. Encuesta de clima laboral: en general ¿cómo catalogaría el clima laboral de su centro de salud?
Categoría de respuestas: Buena y Muy buena = Positiva, Mala=Negativa, Regular, En blanco.

Hipótesis:

Ho o nula: El clima laboral influye en la satisfacción del cliente

Ha o alterna: El clima laboral no influye en la satisfacción del cliente

Frecuencias:

Tabla 6

Frecuencias Observadas

Encuesta	Regular	Negativo/no	Positivo/si	En blanco	Total general
Satisfacción del usuario	101	12	337	0	450
Clima laboral	17	1	94	1	113
Total general	118	13	431	1	563

Tabla 7

Frecuencias Esperadas

Encuesta	Regular	Negativo/no	Positivo/si	En blanco
Satisfacción del usuario	94,3161634	10,3907638	344,493783	0,79928952
Clima laboral	2,60923623	2,60923623	86,5062167	0,20071048

Realizando el cálculo con el chi cuadrado en el programa excel nos da un valor de P de 0,0000000000000000001680220773554 lo cual es menor que 0.05 por lo tanto el resultado es significativo y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que los resultados de las variables estudiadas tienen relación entre ellos.

Para tener una mejor visión de los datos y su relación se realiza un gráfico de dispersión, en el mismo se observa con claridad el comportamiento de ambas variables.

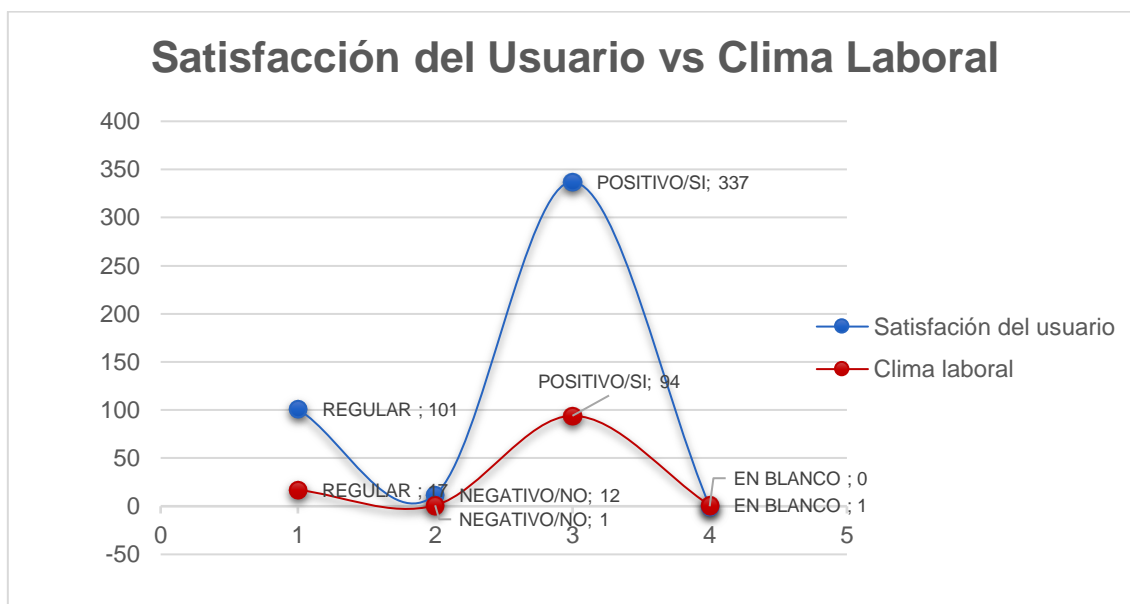


Figura 66. Datos de la correlación de las variables satisfacción del usuario vs clima laboral.

Nota: En el presente gráfico se puede observar el comportamiento de las variables: satisfacción del usuario con las respuestas recolectadas con la pregunta, En general. ¿Se encuentra satisfecho con la atención en el Centro de Salud? y la variable del clima laboral con las respuesta recolectadas con la pregunta, En general ¿Cómo catalogaría el clima laboral de su centro de salud?. Se observa una relación directamente proporcional; es decir a mejor clima laboral mayor satisfacción del usuario y viceversa, sin embargo hay que tomar en cuenta que la puntuación de la satisfacción del usuario esta mejor puntuado que el clima laboral.

No se tomó en cuenta otras preguntas, ya que no había la posibilidad de realizar una correlación entre estas, debido a que investigaban datos más específicos para el objetivo de cada instrumento y no había similitudes que lo permitan.

3. CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MEJORA EN BASE A LOS RESULTADOS

Si bien la parte pública de la salud se encuentra sobrecargada por la alta demanda que se maneja, esto nos debe impulsar para adoptar medidas. Normas y políticas que nos ayuden agilizar los procesos, poniendo de lado pensamientos conformistas.

En el presente trabajo se busca identificar el grado de satisfacción del usuario y el estado del clima laboral, para compararlo y plantear posibles soluciones dependiendo la problemática.

Tomando en cuenta las propuestas mencionadas y detalladas a continuación se planteó un plan de acción para la implementación de las mismas en el segundo semestre del 2018. El mismo que se lo podrá observar en el anexo 10

3.1. Satisfacción del Usuario

3.1.1. Disminución del tiempo de espera entre el día del agendamiento y el día de la atención

En cuanto a la percepción del tiempo que se empleó para tramitar los turnos; en general lo calificaron como corto, teniendo un total de 170 pacientes que lo calificaron como tal, que equivale al 37% de la población. Sin embargo tomando en cuenta las observaciones las cuales existen en unidades puntuales, mencionan que el tiempo de espera de los turnos dados por el call center es muy largo, alrededor de un mes aproximadamente.

Uno de los puntos críticos es el sistema de call center 171 que se utiliza para el agendamiento de las citas. En algunos casos se dan las citas con prontitud en otros casos se demoran hasta uno o dos meses, a esto hay que sumarle la falta de médicos en algunas unidades, la patología por la que consulta el paciente que en algunos casos implica dolor molestia, la edad y condición del paciente

(entendiéndose como personas con discapacidad, tercera edad, niños, embarazadas), etc. Tomando en cuenta estos antecedentes se plantea los siguientes cambios.

- El personal del call center debe ser capacitado para considerar el motivo de consulta del paciente, ya que no es lo mismo que el paciente agende por dolor de garganta que por un control, en el primer caso el paciente necesita que le calmen el dolor por lo que necesita una consulta lo antes posible y también hay que considerar los grupos vulnerables y prioritarios, los cuales no son únicamente pacientes embarazadas, están también los niños, adultos mayores y pacientes con discapacidad.
- Por otro lado hay que considerar las emergencias y definir que es una emergencia a nivel primario

3.1.2. Disminución del tiempo de espera para ser atendido

Es decir el tiempo comprendido entre la llegada del usuario al centro de salud y el ingreso al consultorio, tomando en cuenta la hora que le programaron la cita. Cabe recalcar que a los pacientes se les solicita estar 30 minutos antes de la hora señalada para que puedan ser atendidos por enfermería, a esto se le suma el tiempo de espera comprendido entre el egreso de enfermería y el ingreso a consulta.

En la encuesta de satisfacción del usuario el 29.56 % de pacientes refieren un tiempo de espera de 16 a 30 minutos y el 44.22% de pacientes refieren un tiempo de espera de 0 a 15 minutos, lo cual está dentro de los rangos aceptables y en total un 21.56% espera entre 31 minutos a 2 horas tiempo que de acuerdo a las observaciones molesta a los usuarios. Tomando en cuenta estos antecedentes se plantea las siguientes acciones:

- Es importante considerar que: el paciente tiene que estar 30 minutos antes de la hora agenda para que sea preparado, el call center agenda pacientes cada 15 minutos, al mismo médico se le pone turnos extras para emergencia sin tomar en cuenta cuánto se demoren las mismas y el número de las mismas. Por lo cual se plantea los siguientes cambios:
 - Designar a un médico de la unidad para que reciba las emergencias de manera semanal o por días, en el caso de las unidades de salud que tengan más de un médico.
 - El call center no agendará 5 turnos al médico que reciba las emergencias (la cantidad dependerá del número de emergencias que se maneje por unidad); intercaladamente en el horario de 9- 12 horas a un solo médico de manera rotativa semanal o por días dependiendo como se realice la organización interna de la unidad y la cantidad de médicos disponibles.
 - La atención debe darse conforme a lo programado, sin embargo el personal del call center debe tener en consideración los tiempos que se demora la consulta cuando son pacientes que serán atendidos por primera vez en donde se hace la apertura de la historia clínica, primera consulta en embarazo, cuando hay necesidad de realizar algún procedimiento (pap test, lavado de oídos, colocación de implante etc), adulto mayor (actualización de la historia del adulto mayor). En estos casos se les dedica mayor tiempo a las pacientes. Por lo que se plantea considerar en el momento de agendar estas particularidades para agendar con un mayor tiempo de consulta. Cabe acotar que esto se realiza para adultos mayores y pacientes embarazados, sin embargo en la práctica el tiempo asignado resulta insuficiente; por lo que recomiendo cronometrar el tiempo en

unidades al azar para tener un tiempo base adecuado de asignación para el agendamiento.

3.1.3. Implementación de control en la limpieza

La percepción del 66.22% de los usuarios en cuanto a la limpieza lo califica como buena, entendiéndose que no cubre enteramente la satisfacción del mismo. El baño de los pacientes que tienen mayor demanda adquiere una mayor importancia; por eso es imperativo que haya un control interno constante de su limpieza. En el caso de la limpieza de los consultorios si bien es responsabilidad del personal de limpieza también es responsabilidad de cada profesional mantenerlo ordenado y en el caso de tener que realizar una limpieza mayor avisar al personal competente.

En cuanto a la limpieza encuentro una contradicción en comparación a lo señalado por los usuarios y el personal, ya que estos últimos lo califican como muy buena. Hay que tomar en cuenta que esta es una respuesta subjetiva porque es la percepción de cada uno; por otro lado, las áreas como el servicio higiénico no son las mismas por lo tanto esto podría influir en una variación de las respuestas, por lo que el personal debe realizar un control constante. Para lo cual se plantea la implementación de una hoja de control de limpieza en los baños de pacientes y salas de espera. Los controles se deben realizar en función a los horarios de mayor afluencia de pacientes, en el mismo estarán como responsables un personal de limpieza y un personal de salud en horarios específicos.

3.1.4. Mejorar la relación entre el personal y el paciente

En el caso del trato que recibe el paciente en el área de admisión, enfermería y farmacia lo califican como buena el 66%,56%,56% de los usuarios respectivamente. Esto hay que conjugar con las observaciones realizadas por los usuarios confidencialmente en estas áreas en donde mencionan trato

descortés y falta de atención; si bien la relación con estos servicios es corta pero de igual de importancia que los demás.

Propongo programar charlas internas e incentivos en donde se promueva tanto relaciones humanas como de urbanidad de manera igualitaria, las mismas que podrán ser planteadas conforme la realidad de cada unidad. Además, realizar un control interno del trato que reciben los pacientes en las horas de mayor afluencia (encuesta rápida), el cual de preferencia debería ser realizado por alguien de la comunidad.

Temas recomendados para las charlas internas:

- Trabajo en equipo
- El liderazgo
- Relación del personal de salud con el usuario
- Relación del trabajo con la familia
- Relación con mi comunidad
- ¿Quién es el paciente?
- Imagen personal y normas de urbanidad

Incentivos recomendados:

- Socialización en fechas importantes
- Reconocimiento del trabajo tanto individual como grupal de manera periódica.
- Asignar un área de cafetería
- Realizar actividades deportivas
- Incentivar una nutrición sana

3.2. Clima laboral

Al igual que en la satisfacción del usuario se realiza las propuestas en base a las preguntas que han tenido como resultado una respuesta no satisfactoria.

3.2.1. Reorganizar el material técnico básico

En el caso del equipo técnico; el 49% del personal responde que a veces cuenta con el equipo básico mientras que, el 45% del personal responde que siempre, por lo tanto aquí se presenta una contradicción para lo cual se recomendaría verificar la cantidad de equipo básico que se necesita por área de trabajo tomando en cuenta lo siguiente:

- Diariamente hay una parte del personal que realiza visitas extramurales.
- Hay personal atendiendo la consulta.
- El material que se necesita en caso de emergencias.
- Cada unidad tiene sus variaciones en lo que respecta a la cantidad de personal.
- Equipo en malas condiciones.

Esto se debe comparar con el material que tienen las unidades para así tomar en cuenta lo que le falta y abastecer a las unidades.

3.2.2. Mejorar las relaciones humanas en el personal

En cuanto a la existencia de reuniones de motivación el 38% refiere que a veces se realiza, respuesta en la cual se tuvo mayor puntaje, es importante tomar en cuenta que la motivación dentro de un clima laboral impulsa al personal a mejorar. Las reuniones del trabajo no deben ser solamente para dar a conocer algún tema o para hacer reclamos, sino también para motivar a los miembros del equipo a mejorar de hecho esto se lo considera como parte de los incentivos del trabajo, por lo que recomiendo que se debería realizar reuniones de motivación cada dos meses en cada unidad.

En cuanto a la comunicación sobre la información de su trabajo el 45% responde a veces, el 47% responde siempre. La comunicación y el interés en el trabajo

son importante para el trabajo en equipo, ya que esto ayuda a abrir canales de comunicación, para esto recomiendo:

- Al inicio de gestión del nuevo personal se debe entregar de manera escrita sus responsabilidades, aclarado que parte de estas es apoyar a todo el equipo con la finalidad de mejorar su conocimiento sobre el manejo de sus responsabilidades y de la unidad además de generar preguntas.
- En toda reunión cuando se informa sobre algún particular, previamente enviar un resumen de lo que se va tratar para que en la misma reunión se generen ideas y preguntas previas.
- Manejar un calendario de actividades interno (consulta, extramural, vacunación, ferias, visitas domiciliarias, etc) que tenga conocimiento todo el personal desde el primer día del mes y que en el caso de existir cambios, se los resalte con un color distintivo. Lo cual también aportaría al 29% del personal que mencionó que a veces se encuentran desorganizados.
- Realizar periódicamente una encuesta al personal de salud.

En cuanto a la facilidad que tiene el personal para combinar el trabajo con la familia y el desarrollo personal responde a veces el 42 %, lo cual no ayuda a las relaciones humanas, ya que estamos promoviendo un personal mecánico en donde solo nos importa su producción, olvidando que tiene emociones las cuales en mayor parte dependen del núcleo familiar, la mayoría de las veces el personal acepta el trabajo por necesidad, en base a estos antecedentes es importante tomar en cuenta:

- Retomar los permisos sin cargo a vacaciones cuando asistan a cursos, congresos, etc. Poniendo un límite de días por año.
- Los certificados digitales que se otorgan por los cursos online que impulsa el ministerio deberían ser válidos para los posgrados, ya que a más de obtener conocimiento tendría un valor agregado.

- Nombrar en cada unidad el personal del mes, esto será un incentivo.

3.3. Conclusiones

- La gran demanda de pacientes hace que haya una sobresaturación en los servicios, a su vez crea inconformidad en el usuario externo y en el personal.
- Si bien se plantea cambios pequeños en su mayoría, es con el objetivo que se los incorpore de manera eficiente.
- Hay que tomar en consideración que pequeños cambios a largo plazo marcan la diferencia.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Lastimosamente en el sector público es difícil implementar un plan de acción, ya que se encuentra limitado por un lado por las autorizaciones que deben darse en niveles, partiendo desde la unidad operativa hasta llegar a nivel central lo cual hace que sea un proceso tardío en el caso de plantear cambios profundos y en el caso de plantear cambios sutiles dependería de la competencia que tenga cada nivel y por el otro el presupuesto del estado que destina a salud.

4.1. Conclusiones

El plan de acción que se plantea son mejoras en base a lo investigado, si bien inicialmente se planteaba un plan que influyera tanto en el clima laboral y por ende la satisfacción del usuario, tomando en cuenta los resultados se plantea acciones individuales conforme a las necesidad que en conjunto influyen tanto en el clima laboral como en la satisfacción.

El compromiso laboral y el empoderamiento laboral es evidente en las cinco preguntas que tenían como fin explorar este aspecto, conforme lo indican los resultados en los cuales tienen mayor puntaje las respuestas positivas teniendo en promedio que el 62 % de personal comparte esta opinión. Hay que considerar los otros aspectos evaluados...

En cuanto a la satisfacción del usuario hay resultados variables, si bien visto de manera general los resultados se ven en un 55% de la población con respuestas en su mayoría positivas, hay que tomar en consideración su variación por cantón y por unidades en trabajos futuros.

El plan de acción va a estar encaminado a recomendar cambios para la mejora de lo detectado en un aspecto general de manera individual para cada problemática.

Si bien en promedio el 55% de los usuarios y 51% del personal dio respuestas favorables a todas las preguntas y son resultados muy cercanos. Si tomamos en cuenta los resultados obtenidos en otros estudios como por ejemplo el estudio en México citado anteriormente este refiere que el usuario externo en general se sentía satisfecho en un 76 al 88%. (ALARCÓN, 2013). Se realizó la misma pregunta en este estudio obteniendo que el 75% de los usuarios del distrito 17d11 se encuentra en general satisfechos.

Al realizar la correlación se concluye que los resultados de las variables estudiadas tienen relación entre ellos. Lo que se corrobora con el gráfico de dispersión.

4.2. Recomendaciones

Si bien el presente estudio se tomó en consideración resultados a nivel distrital de las respuestas a las preguntas, hay que considerar que hay variaciones de respuestas por unidades de salud lo cual determinaría de manera más específica la problemática por unidad, por lo que se recomienda que el líder de cada una las tome en cuenta para mejorar.

A pesar de tener respuestas favorables en las preguntas, hay una gran cantidad de observaciones que en algunos casos contradicen las mismas en unidades operativas puntuales.

En algunas unidades hay mayor demanda de pacientes y en otras menor, para citar alguno de los casos particulares a pesar que este trabajo tiene un enfoque general tenemos por ejemplo en la Unidad operativa de Rumipamba en donde existen dos médicos los cuales tienen poca demanda, en este aspecto la mayor parte de usuarios externos expresó la necesidad de tener un médico permanente que no se cambie año a año que conozca la problemática del área por lo que recomiendo que se coloque a un personal permanente y que los médicos que se encuentran realizando su año rural en esta unidad se les ponga

horarios rotativos para que cubran la demanda de Rumipamba cuando haya trabajo extramural, mientras que el resto de días cubran la demanda de las unidades operativas donde las citas por call center tengan mayor tiempo de espera hasta que llegue el día de ser atendidos como por ejemplo en Cutuglahua, lo mismo podría aplicarse en el caso de Odontología.

Lastimosamente en la mayoría de personal observado se ha identificado una falta de calidez humana y empatía con los usuarios. Siendo un personal mecánico. Debemos darnos cuenta que estamos tratando con un ser humano que busca ayuda, ya que está teniendo una dolencia independientemente de la edad o del estrato social. Por lo tanto debe recibir una atención cálida y respetuosa en donde se reflejen los valores y urbanidad inculcada en cada hogar. Así mismo el personal está expuesto a situaciones en donde son agredidos verbalmente con un usuario, por lo que deben tener capacitaciones para el manejo correcto de estas situaciones así como el apoyo de sus líderes y compañeros.

Hubo gran predisposición de la mayoría del personal para esta investigación, sin embargo en unidades puntales hubo desinformación, falta de colaboración. Incluso en ciertos casos se presentaron personal que dejó sus datos en blanco, preguntaban si los datos van a ir al Distrito evidenciando que esto condicionaría la calidad de sus respuestas.

En algunas unidades refirieron que existe inconformidad en la manera de evaluación anual en donde señalan que se encuentra en ciertos casos influida por problemas de índole personal. Por lo que se recomienda tomar esto en consideración para que sea una evaluación más objetiva, se plantearía como una opción que los resultados obtenidos después de la calificación del líder de la unidad sean evaluados por el líder de otra unidad de manera anónima hasta expedir los segundos resultados a cada personal.

REFERENCIAS

- 17d11, M. -D. (2016). *Sala situacional 17d11 vigilancia de la salud*. Rumiñahui.
- 17D11, P. d. (Abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2016). Encuestas de satisfacción del usuario. Mejía- Ruñahui, Pichincha, Ecuador.
- ALARCÓN, D. V. (2013). "Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha". Quito.
- Constitucional, T. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial, 449, 20-10.
- Experto, J. M. (2015). Evaluación de la satisfacción del usuario del sistema nacional en el último quinquenio. *Revista Enfermería C y L*, 21-34.
- Granada, U. d. (30/01/2017 de Enero de 2017). *Cálculo de la Muestra*. Obtenido de Univesidad de Granada: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj18tTnufzRAhVDJCYKHSbCCVQQFggeMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ugr.es%2F~ecordon%2Fmaster%2Fdocus%2Fcalculotama%25C3%25B1omuestra.xls&usg=AFQjCNHGFbLGk8I_SYtLmnqbfPj0kq3H9g
- Luis, S. B. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Intitución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León. Monterrey, México .
- MSP. (2012). Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS. Ecuador : MSP.
- OMS. (2010). Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. En O. M. OMS, *Ambientes de Trabajo Saludables*. Suiza.
- Pérezl, C. M., ReyesII, R. M., & Llantá, M. d. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-10.

ANEXOS

Anexo 1 : ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente encuesta confidencial tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las unidades de salud. Para establecer la **Relación de la calidad del ambiente laboral y la satisfacción del usuario en las Unidades Operativas de primer nivel tipo A en el Distrito 17D11 perteneciente a la Zona 2 del Ministerio de Salud Pública.** Le agradecemos nos brinde un minuto de su tiempo para responder las siguientes preguntas.

Datos generales:

Cantón: Mejía____ Rumiñahui____

Centro de salud: _____

A que parroquia pertenece el paciente _____

Sexo: hombre____ mujer____

Edad cumplida _____

Indicaciones:

Marcar con una X en la opción correspondiente a su respuesta, en caso de ser una respuesta de desarrollo colocar la respuesta.

PREGUNTAS

¿Por qué acudió al centro de salud?

- Consulta Médica
- Consulta Obstetricia
- Consulta odontología
- Otros: Especifique.....

¿Cada cuando acude al centro de salud?

- Primera Vez
- Mensualmente
- De Vez En Cuando
- Siempre

¿Qué tiempo empleo para tramitar su turno para ser atendido?

- Muy largo
- Largo
- Corto
- Muy corto
- Otros especificar cual

¿Qué tiempo le llevo llegar al centro de salud?

- Muy largo
- Largo
- Corto
- Muy corto

¿Qué tiempo esperó a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por enfermería (toma signos vitales)?

- Más de 2 horas

- 1-2 horas
- 46-59 minutos
- 31-45 minutos
- 16-30 minutos
- 0-15 minutos

¿Qué tiempo esperó a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por el médico, obstetras u odontólogo?

- Más de 2 horas
- 1-2 horas
- 46-59 minutos
- 31-45 minutos
- 16-30 minutos
- 0-15 minutos

Para usted: ¿la limpieza del Centro de Salud es?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Cómo fue el trato que recibió en el área de admisión?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Cómo fue el trato que recibió en el área de enfermería?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Cómo fue el trato que recibió en el área de farmacia?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Cómo fue el trato que recibió en el área de consulta (médico, odontólogo, obstetra, Psicología)?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

Percepción del tiempo que duró la consulta de consulta.

- Muy largo
- Largo
- Adecuado
- Corto
- Muy corto

Se siente conforme con las indicaciones dadas por el personal de salud (medico, enfermera, obstetras, odontólogo)

- No
- Más o menos
- Si

En general. ¿Se encuentra satisfecha con la atención en el Centro de Salud?

- No
- Más o menos
- Si

Alguna observación o queja para mejorar su satisfacción

.....
.....
.....
.....

Muchas Gracias
Encuestador _____

Anexo 2: ENCUESTA DEL CLIMA LABORAL
ENCUESTA DEL CLIMA LABORAL

La presente encuesta confidencial tiene como finalidad evaluar el clima laboral del personal prestador de servicio en las unidades de salud. Para establecer la **Relación de la calidad del ambiente laboral y la satisfacción del usuario en las Unidades Operativas de primer nivel tipo A en el Distrito 17D11 perteneciente a la Zona 2 del Ministerio de Salud Pública**". Le agradezco nos brinde un minuto de su tiempo para responder las siguientes preguntas.

Datos generales:

Cantón: Mejía____ Rumiñahui____
Centro de salud _____
Lugar de Domicilio _____
Sexo: hombre____ mujer____
Edad cumplida _____
Profesión: _____
Tiempo que lleva laborando en la institución _____

Indicaciones:

Marcar con una X en la opción correspondiente a su respuesta, en caso de ser una respuesta de desarrollo colocar la respuesta.

PREGUNTAS

¿El trabajo que usted realiza es fuente de estrés?

- NUNCA
- OCASIONALMENTE
- FRECUENTEMENTE
- SIEMPRE

Generalmente ¿Cuántos pacientes al día atienden en consulta?

- 1-10 pacientes
- 11 - 20 pacientes
- 21 – 30
- 31- 40
- Más de 40 pacientes

Especifique _____

¿Cómo considera a la infraestructura y capacidad física del centro de salud?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena

- Muy buena

¿Cómo considera a la inmobiliaria del centro de salud?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Cuenta con el equipo técnico básico para hacer su trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Cómo considera a la limpieza del centro de salud?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Considera que los recursos humanos disponibles son suficientes en su centro de salud?

- No
- Si

Se puede trabajar en equipo en su centro de salud

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

Existe algún miembro del personal que no colabore o ayude en las diferentes actividades del centro de salud

- No
- Si

¿Cómo considera el liderazgo en su centro de salud?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Cada cuánto se realizan reuniones del equipo de trabajo?

- Bimensual

- Mensual
- Cada 15 días
- Semana1
- OTROS:.....

¿Considera que las reuniones del equipo de trabajo son agradables y benéficas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Existen Reuniones de trabajo para motivación?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Se siente bien informado con todo lo respecto su trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Mi jefe inmediato se preocupa de mi bienestar personal?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Mi jefe inmediato tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Mi equipo de trabajo me brinda apoyo cuando hay problemas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces

- Siempre

¿Mi equipo me brinda ayuda cuando es necesario?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Me siento orgulloso de trabajar en el centro de salud?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Aporto con ideas para mejorar el centro de salud?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Hay resolución de problemas o necesidades de manera rápida?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Me siento reconocido en el trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Hay reconocimiento del equipo de trabajo cuando se superan las metas esperadas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Hay un ambiente abierto a la creatividad?

- Casi nunca
- A veces
- Siempre

¿Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje-capacitación del personal?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

En general ¿Cómo catalogaría el clima laboral de su centro de salud?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

Alguna observación/ queja/ recomendación para mejorar el clima laboral

.....
.....
.....
.....

Muchas Gracias
Encuestador _____

Anexo 3: Solicitud para realizar la intervención a nivel distrital

Quito, 30 de noviembre de 2016

Señora Doctora
Verónica Rodríguez
DIRECTORA DEL DISTRITO 17D11 MEJÍA – RUMIÑAHUI SALUD
Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito extenderle un cordial saludo, al mismo tiempo le solicito a usted muy comedidamente se digne autorizar la realización en el distrito que preside de la tesina con el tema “ *Propuesta de mejora de la satisfacción del usuario a partir de la relación que existe con la calidad del Clima laboral en las Unidades Operativas de primer nivel tipo B en el Distrito 17D11 perteneciente a la Zona 2 del Ministerio de Salud Pública*”, la cual será presentada para la graduación de la Especialidad de Gestión y Administración de Instituciones de Salud de mi persona en la Universidad de las Américas, de igual manera se me facilite la información necesaria para este fin.

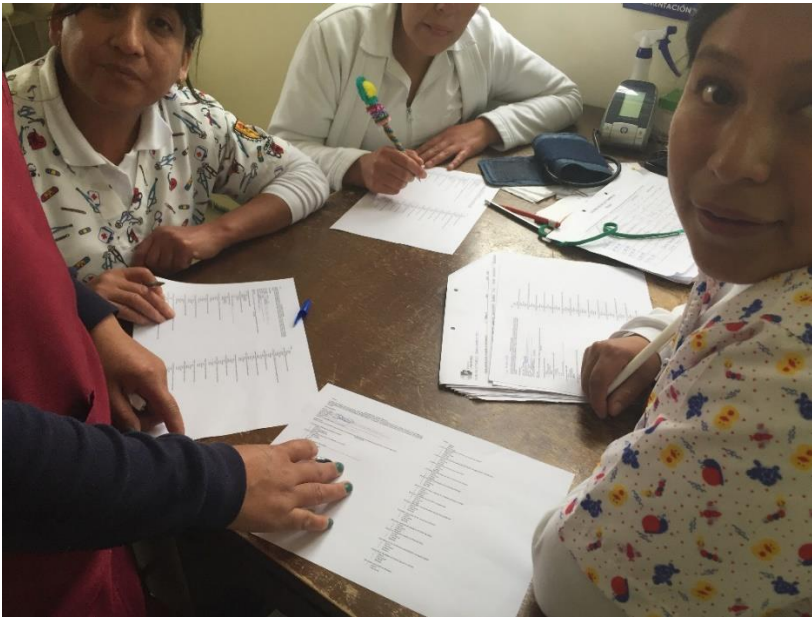
Por la atención prestada a la presente, anticipo mis agradecimientos.
Atentamente,

DRA. JOSEFINA MARTÍNEZ
MEDICO GENERAL
TEL:0969073389
MAIL:jb.martinez15t@yahoo.com

Adjunto:

1. Copia de Plan de Tesina
2. Copia de certificación de estar cursando por la especialidad
3. Hoja de vida
4. Certificado de Registro de título

Anexo 4: FOTOGRAFÍAS









ANEXO 5: Resumen de resultados de la encuesta de clima laboral

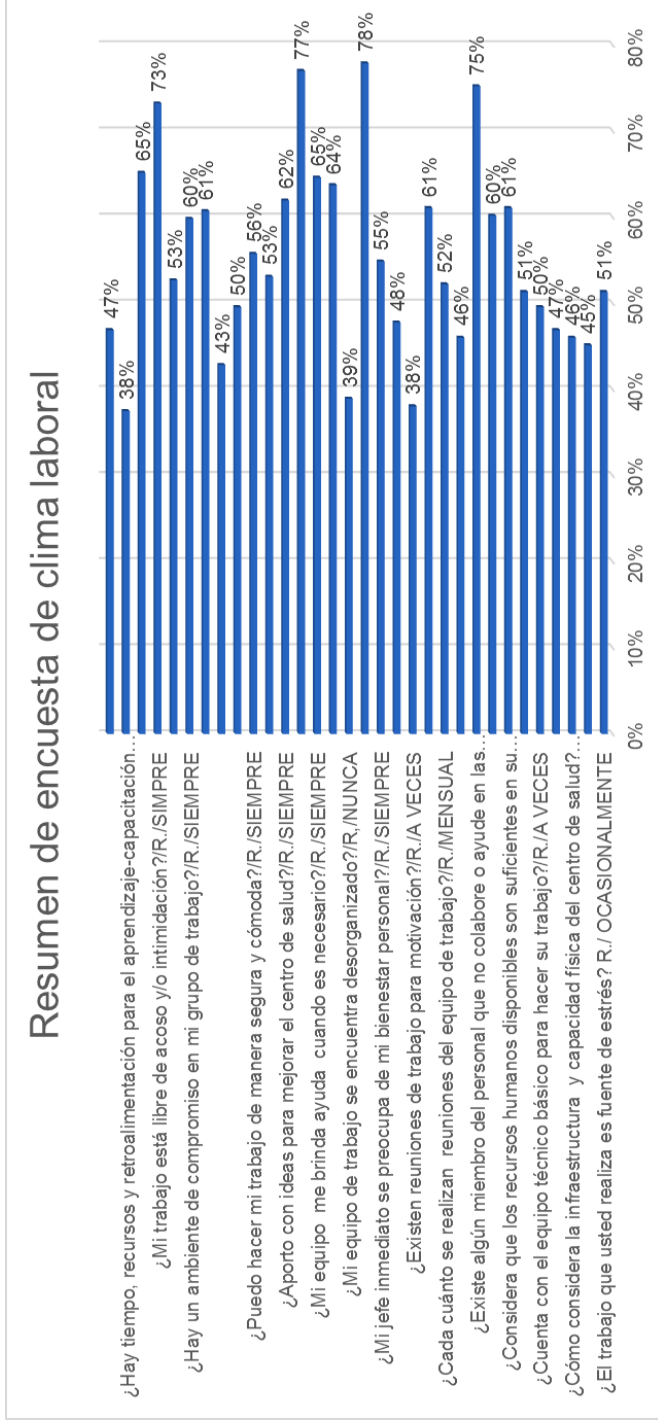


Figura 67: Distribución del resumen de los resultados que obtuvieron mayor porcentaje en cada pregunta en la encuesta de clima laboral.

Nota: La presente figura; es un resumen de las respuestas que obtuvieron mayor porcentaje en cada pregunta de la encuesta de clima laboral para tener de esta manera una visión global. No se toma en cuenta otros datos, ya que estos se pueden observar en otras figuras de manera individual en el análisis de cada encuesta. Como se puede observar los resultados se encuentran entre un rango de 38% a 78%, lo que me indica que el clima laboral se encuentra equilibrado entre el polo positivo y el negativo.

ANEXO 6 :Tabla de resumen de resultados de la encuesta de clima laboral
 Tabla 8: Resumen de resultados de la encuesta de clima laboral

AREA	Nº PREGUNTAS	¿El trabajo que usted realiza es fuente de estrés? ¿ Cuantos pacientes atiende al día en consulta? ¿Cómo catalogaría el clima laboral de su centro de salud?	¿Cómo considera la infraestructura y capacidad física del centro de salud? ¿Cómo considera a la inmobiliaria del centro de salud? ¿Cuenta con el equipo técnico básico para hacer su trabajo? ¿Cómo considera la limpieza del centro de salud?	¿Se puede trabajar en equipo en su centro de salud? ¿Existe algún miembro del personal que no colabore o ayude en las diferentes actividades del centro de salud?	¿Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes? ¿Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo?	¿Considera que los recursos humanos disponibles son suficientes en su centro de salud?	¿Cómo considera el liderazgo en su centro de salud? ¿Cada cuánto se realizan reuniones del equipo de trabajo? ¿Considera que las reuniones del equipo de trabajo son agradables y beneficiosas? ¿Se siente bien informado con todo lo respecto su trabajo?	¿Existen reuniones de trabajo para motivación? ¿Mi jefe inmediato se preocupa de mi bienestar personal? ¿Mi jefe inmediato tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?	¿Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado? ¿Mi equipo de trabajo me brinda apoyo cuando hay problemas? ¿Mi equipo me brinda ayuda cuando es necesario?	¿Me siento orgulloso de trabajar en el centro de salud? ¿Aporto con ideas para mejorar el centro de salud? ¿Hay resolución de problemas o necesidades de manera rápida? ¿Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda?	¿Me siento reconocido en el trabajo?	¿Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal?	¿Hay reconocimiento del equipo de trabajo cuando se superan las metas esperadas? ¿ Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación? ¿Hay un ambiente abierto a la creatividad? ¿Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje-capacitación del personal?	MAYOR PORCENTAJE	MEJOR PORCENTAJE
INDIVIDUALES	1													8,85%	Nunca
	2													7,96%	1-10 pacientes
	32													0,88%	Malo
INFRAESTRUCTURA	3													5,31%	Muy mala
	4													3,54%	Muy mala
	5													5,31%	Casi nunca
	6													0,88%	Mala
	8													2,65%	Casi nunca
	9													24,78%	Si
EQUIPO	26													1,79%	En blanco/nuca
	27													1,79%	Casi nunca/ nunca
LIDERAZGO	7													38,94%	No
	10													0,88%	Mala
	11													2,65%	Segun las necesidades
	12													0,88%	En blanco
	14													1,77%	En blanco/ nunca
	13													1,77%	En blanco
	15													0,0176991	En blanco
	16													0,88%	Casi nunca
	17													9,73%	Siempre
	18													0,88%	Casi nunca
	19													0,88%	En blanco
MOTIVACIÓN	20													0,88%	En blanco
	21													38,05%	A veces
	22													1,77%	En blanco
	23													0,88%	En blanco
	24													1,77%	En blanco
	25													8,04%	Nunca
	28													4,46%	Nunca
	29													1,79%	Casi nunca/nunca
	30													0,0267857	Casi nunca
	31													37,50%	Nunca

Nota: La presente tabla; es un resumen de las respuestas que obtuvieron mayor porcentaje y menor porcentaje en cada pregunta de la encuesta de clima laboral para tener de esta manera una visión global, ordenadas por área de observación. No se toma en cuenta otros datos, ya que estos se pueden observar en otras figuras de manera individual en el análisis de cada encuesta. Como se puede observar los resultados se encuentran entre un rango de 38% a 78%, lo que me indica que el clima laboral se encuentra equilibrado entre el polo positivo y el negativo.

Anexo 7: Resumen de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.

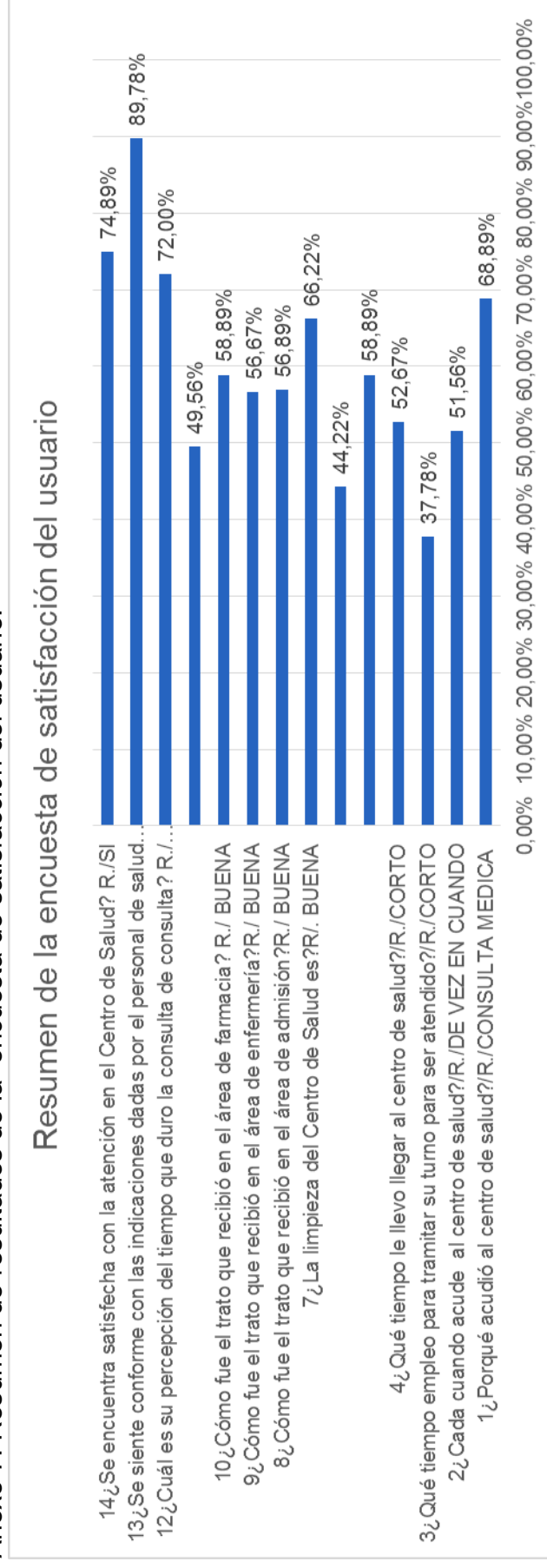


Figura 68: Distribución del resumen de los resultados que obtuvieron mayor porcentaje en cada pregunta de la encuesta de satisfacción del usuario.

Nota: La presente figura; es un resumen de las respuestas que obtuvieron mayor porcentaje en cada pregunta de la encuesta de satisfacción del usuario para tener de esta manera una visión global. No se toma en cuenta otros datos, ya que estos se pueden observar en otras figuras de manera individual en el análisis de cada encuesta. Como se puede observar los resultados se encuentran entre un rango de 37% a 89%, lo que me indica que la satisfacción del usuario tiene un balance positivo.

Anexo 8: Tabla de resumen de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.

TABLA 9: Resumen de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.

INDIVIDUALES	Nº	PREGUNTAS	MAYOR PORCENTAJE	MENOR PORCENTAJE
INDIVIDUALES	1	¿Porqué acudió al centro de salud?	68,89% Consulta Médica	0,22% Tres especialidades
	2	¿Cada cuando acude al centro de salud?	51,56% De vez En Cuando	6,00% Siempre
TIEMPO	14	¿Se encuentra satisfecha con la atención en el Centro de Salud?	74,89% Si	2,67% No
	3	¿Qué tiempo empleo para tramitar su turno para ser atendido?	37,78% Corto	10,22% Muy largo
	4	¿Qué tiempo le llevo llegar al centro de salud?	52,67% Corto	2,89% Muy largo
	5	¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por enfermería (toma signos vitales)?	58,89% 0-15 minutos	0,22% Más de 2 horas
	6	¿Qué tiempo espero a partir de la hora que le programaron la cita hasta que fue atendido por el médico, obstetras u odontólogo?	44,22% 0-15 minutos	1,56% Más de 2 horas
	12	¿Cuál es su percepción del tiempo que duro la consulta de consulta?	72,00% Adecuado	0,89% Muy largo
INFRAESTRUCTUR A	7	¿La limpieza del Centro de Salud es?	66,22% Buena	10,00% Regular
ATENCIÓN	8	¿Cómo fue el trato que recibió en el área de admisión?	56,89% Buena	0,67% Mala
	9	¿Cómo fue el trato que recibió en el área de enfermería?	56,67% Buena	0,44% Mala
	10	¿Cómo fue el trato que recibió en el área de farmacia?	58,89% Buena	0,22% Muy mala
	11	¿Cómo fue el trato que recibió en el área de consulta (médico, odontólogo, obstetra, Psicología)?	49,56% Muy buena	0,22% Mala
	13	¿Se siente conforme con las indicaciones dadas por el personal de salud (medico, enfermera, obstetras, odontólogo)?	89,78% Si	0,44% No

Nota: La presente tabla; es un resumen de las respuestas que obtuvieron mayor y menor porcentaje en cada pregunta de la encuesta de satisfacción del usuario para tener de esta manera una visión global, ordenadas por áreas. No se toma en cuenta

otros datos, ya que estos se pueden observar en otras figuras de manera individual en el análisis de cada encuesta. Como se puede observar los resultados se encuentran entre un rango de 37% a 89%, lo que me indica que la satisfacción del usuario tiene un balance positivo.

Anexo

Tabla 10: Propuesta de plan de mejora

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DISTRITO 17D11 MEJÍA-RUMIÑAHUI					
N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RECURSOS	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO O MEJORA
1	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del personal del call center, en la priorización de los grupos vulnerables y el correcto tamizaje (patología, condición y edad del paciente). 	Disminución del tiempo de espera entre el día del agendamiento y el día de la atención	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Audiovisuales (proyector y computadora) Recursos Humanos 	Segundo semestre del 2018	$\frac{\text{Suma de los días que el paciente espera desde la solicitud de la consulta hasta el día de la atención}}{\text{Total de Usuarios observados en mismo periodo}}$
2	<ul style="list-style-type: none"> Designar a un médico de la unidad que reciba emergencias de manera rotativa. Cambiar el Tiempo en el call center al momento de agendar la consulta en los pacientes que son primera vez, embarazo, procedimiento y cuando se actualice 	<ul style="list-style-type: none"> Disminución del tiempo de espera para ser atendido. Organización del tiempo del agendamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos 	Segundo semestre del 2018	$\frac{\text{Suma de los minutos que el paciente espera desde la llegada al centro de salud hasta ser atendido en consulta}}{\text{Total de Usuarios observados en mismo periodo}}$

3	<p>la ficha de la tercera edad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación de hoja de control 	Mejorar la limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos 	Segundo semestre del 2018	<p>Número de controles realizados con éxito en el día en un periodo de tiempo</p> <hr/> <p>Número total de controles planificados en un mismo periodo</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> Charlas e incentivos Internos Encuesta a usuarios 	Mejorar la relación en el personal y el paciente	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos Papelería (papel y esferos) 	Segundo semestre del 2018	<p>Resultados de la encuesta a usuarios en un tiempo determinado</p> <hr/> <p>Total de Usuarios observados en mismo periodo</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la cantidad de equipo básico técnico Abastecimiento de equipo 	Abastecer al personal de equipo básico técnico	<ul style="list-style-type: none"> Equipo básico técnica (médico, odontológico y obstétrico) Recursos Humanos Recursos Digitales 	Segundo semestre del 2018	<p>Número de equipos médicos disponibles en óptimas condiciones en un periodo de tiempo</p> <hr/> <p>Número total de equipos necesarios en un mismo periodo</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> Entregar de manera escrita las responsabilidades al nuevo personal. Informes detallados de reuniones Calendario de actividades Encuesta del personal de salud 	Mejorar las relaciones humanas y la organización del equipo	<ul style="list-style-type: none"> Recursos digitales Recursos Humanos 	Segundo semestre del 2018	<p>Resultados de la encuesta del personal en un tiempo determinado</p> <hr/> <p>Total de Usuarios observados en mismo periodo</p>

