



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL MENCIÓN GESTIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA.**

TITULO DE LA TESIS:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO CHAMBO
RIOBAMBA 06D01 – SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL CLIENTE PERIODO 2015.

AUTOR:

Raúl Bonifaz Bonifaz

TUTORA:

Ing. Com. Martha Romero Flores

Riobamba – Ecuador

2016

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

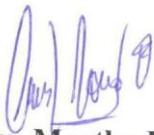
ING. Com. Martha Romero Flores

CERTIFICA

Que el documento escrito de tesis para obtener el título de ingeniero comercial mención gestión de la micro y pequeña empresa cuyo tema es: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO CHAMBO RIOBAMBA 06D01 Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE PERIODO 2015”.

Elaborado por: **Raúl Bonifaz Bonifaz**

Se encuentra para su defensa pública.



Ing. Com. Martha Romero Flores

TUTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TITULO

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO CHAMBO
RIOBAMBA 06D01 – SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL CLIENTE PERIODO 2015.

Tesis de Grado para la obtención del Título de Ingeniero Comercial Mención Gestión de la Micro y Pequeña Empresa aprobado por el tribunal en el nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firmas.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Nombre

PRESIDENTE



Firma

Nombre

MIEMBRO 1



Firma

Nombre

MIEMBRO 2



Firma

Nota Final _____

DERECHOS DE AUTOR

RAÚL BONIFAZ BONIFAZ, declaro que la presente investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO CHAMBO RIOBAMBA 06D01 – SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE PERIODO 2015”**. Previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial Mención Gestión de la Micro y Pequeña Empresa, es auténtico y original y que los derechos de autoría le corresponden a la UNACH.



Raúl Bonifaz Bonifaz
C.C.: 0602393373

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios Autor y creador de mi vida, quien con su sabiduría ha mostrado su camino y me ha guiado, ayudándome en la toma de decisiones y fortaleciéndome cada día en mi peregrinación terrenal. Para quién también buscaré siempre dar esa segunda milla.

A mi familia, mi esposa, mis hijos, a quienes amo profundamente.

Raul Bonifaz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia quienes me inspiran a ser una mejor persona, gracias por su apoyo y oración. Agradezco a los docentes que con paciencia impartieron sus conocimientos y su vida para hacer de mí un mejor ser humano, gracias por compartirlos sin ninguna limitación. Gracias por que este gesto ha caído en buena tierra y dará su fruto abundante en la sociedad.

Raúl Bonifaz

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	ii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
INDICES DE TABLAS	xi
INDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1.	MARCO REFERENCIAL	3
1.1.	Planteamiento del problema	3
1.2.	Formulación del problema	5
1.3.	Objetivos	5
1.3.1	Objetivo General	5
1.3.2	Objetivos Específicos	5
1.4	Justificación e importancia	6

CAPITULO II

2.	MARCO TEÓRICO	7
2.1.	Antecedentes de la investigación	7
2.2.	Fundamentación Teórica	7
2.1.1	Generalidades de la institución	9
2.1.1.1	Reseña Histórica	9
2.1.1.2	Misión y Visión	10
2.1.1.2.1	Misión	10
2.1.1.2.2	Visión	10
2.1.1.2.3	Valores	11

2.1.1.3	Logotipo y Slogan	11
2.1.1.3.1	Slogan de la institución	12
2.1.1.4	Estructura Organizacional	12
2.1.1.5	Base Legal	14
2.1.1.6	Localización donde se presta los servicios	15
2.1.1.7	¿Qué es salud?	15
2.1.1.8	¿Qué es Unidad Operativa?	16
2.1.1.9	Clasificación de las Unidades Operativas del Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud – Salud	16
2.1.1.10	Servicios que Ofrecen las Unidades Operativas del Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud – Salud.	19
2.1.1.11	Descripción de las actividades del personal	19
2.1.2	La gestión del talento humano	22
2.1.2.1.	Objetivos de la Gestión del Talento Humano	22
2.1.2.2.	Funciones de Gestión de Talento Humano	22
2.1.2.3.	Desarrollo de Talento Humano	23
2.1.2.4.	Conceptos de entrenamiento	23
2.1.2.5.	Objetivos del Entrenamiento	24
2.1.2.6.	Etapas del Entrenamiento	24
2.1.3.	Calidad de atención al cliente.	25
2.1.3.1.	Conceptualización de la satisfacción del cliente	25
2.1.3.2.	Modelos de medición de la Satisfacción del Cliente	27
2.1.3.3.	El Modelo SERVQUAL	28
2.1.3.4.	Importancia de utilizar el modelo SERVQUAL para la medición del Grado de Satisfacción de los clientes.	28
2.1.3.5.	Dimensiones del modelo SERVQUAL.	29
2.1.3.6	La calidad del servicio	30
2.1.3.6.1.	El Servicio	30
2.1.3.6.2.	La Calidad	30
2.1.3.6.2.1	La calidad del Servicio.	30
2.1.4.	Unidad Hipotética	31
2.1.4.1.	Hipótesis	31

2.1.4.2.	Variables	31
2.1.4.2.1.	Variable Independiente	31
2.1.4.2.2.	Variable Dependiente	31
2.1.4.3.	Operacionalización de las variables	31

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	34
3.1	Método de investigación	34
3.2	Tipo de investigación	34
3.2.1	Investigación Descriptiva	34
3.2.1.2	Investigación Documental	34
3.3.	Diseño de investigación	34
3.3.1	De Campo	34
3.3.2	No experimental	35
3.4	Población y muestra	35
3.4.1	Población	35
3.4.2	Muestra	35
3.5	Selección y técnica para el proceso de toma de la información	36
3.5.1.	Técnicas	36
3.5.1.1	Observación	36
3.5.2	Entrevista	37
3.5.3	Cuestionario	37
3.6	Proceso de recopilación de la información	38
3.7.	Procesamiento de la información	40
3.7.1.	Técnicas para el análisis de los datos	41
3.7.2.	Forma de tabulación de la información recolectada	43
3.7.3.	Resultados obtenidos	43
3.7.3.1.	Resultados de la aplicación del cuestionario	43
3.7.4.	Análisis factorial	49
3.7.4.1	Prueba de Kaiser – Meyer y Bartlett.	50
3.7.4.2.	Matriz de correlación	50
3.7.4.3.	Matriz de componentes rotados ^a	57

3.8	Interpretación de las Tablas de Satisfacción	63
-----	--	----

CAPITULO IV

4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
----	--------------------------------	----

4.1.	Conclusiones	64
------	--------------	----

4.2.	Recomendaciones	65
------	-----------------	----

	MATERIALES DE REFERENCIA	66
--	--------------------------	----

	COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	85
--	-------------------------------	----

INDICES DE TABLAS

TABLA No. 1	Unidades Operativas del Distrito	18
TABLA No. 2	Cuadro de colaboradores distritales	21
TABLA No. 3	Modelos de medición de la satisfacción	27
TABLA No. 4	Operacionalización de la Variable Independiente	32
TABLA No. 5	Operacionalización de la Variable Dependiente	33
TABLA No. 6	Población	35
TABLA No. 7	Ejemplo de aplicación del cuestionario.	38
TABLA No. 8	Selección de la muestra estratificada	39
TABLA No. 9	Estadísticos Descriptivos	44
TABLA No. 10	La Chi - Cuadrado	50
TABLA No. 11	Cuadro resumen de correlaciones	51
TABLA No. 12	Indicadores y su significado	52
TABLA No. 13	Primer Componente	57
TABLA No. 14	Segundo Componente	58
TABLA No. 15	Determinación del nivel de satisfacción	59
TABLA No. 16	Análisis de las variables para determinar si requieren estrategias	61
TABLA No. 17	Cuadro de estrategia para las variables 21 Y 22	63
TABLA No. 18	Matriz de componentes rotados	83

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1	Logotipo de la Institución	11
GRÁFICO No. 2	Niveles de Atención del Sistema de Salud del Ecuador	13
GRÁFICO No. 3	Organigrama Distrital	14
GRÁFICO No. 4	Mapa de los Cantones Chambo y Riobamba.	15

RESUMEN

Encontrar servicios de calidad es lo que el cliente siempre busca, el ofrecer servicios de calidad es cada vez más competitivo, para lograr ser competitivo es necesario un equipo de colaboradores especialmente reclutados, satisfactoriamente capacitados, empoderados de lo que significa cumplir con los objetivos institucionales, Este proceso toma mucha relevancia, cuando el servicio ofrecido es atención a la salud del cliente, por cuanto la salud es un bien de valor incalculable en la población, tomando mayor notoriedad cuando es ofrecida por una institución gubernamental, donde se debe realizar este servicio con los estándares de alta calidad y excelencia, conforme la Ley Orgánica de Salud, ya que estamos hablando de la salud pública y del cumplimiento de un derecho constitucional.

En este contexto se realiza el presente trabajo investigativo para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, en las unidades operativas bajo su responsabilidad, al determinar el nivel de satisfacción se puede evidenciar que: si el servicio ofrecido es con calidad y calidez, pudiendo recomendar se tomen acciones con respecto a los indicadores encontrados con deficiencia, acciones a tomar en el caso de la Gestión del Talento Humano, reconociendo que éste es el motor para que una organización logre cumplir sus objetivos institucionales.



ABSTRACT

To find services of quality is it that the client always search, offering services of quality is more and more competitive, to be able to be competitive it is necessary a team of specially recruited, satisfactorily qualified collaborators, empowered of what means to fulfill the institutional objectives, This process takes a lot of relevance, when the offered service is attention to the client's health, since the health is a good of incalculable value in the population, taking bigger notability when it is offered by a government institution, which should be carried out this service with the standards of high quality and excellence, as the Organic Law of Health, since we are speaking of the public health and of the execution of a constitutional right.

In this context the present investigative work to determine the level of the users' of the District satisfaction Chambo Riobamba 06D01 - Health, in the operative units under their responsibility, when determining the level of satisfaction can be evidenced that if the offered service is with quality and warmth, being been able to recommend takes actions with regard to the opposing indicators with deficiency, actions to take in the case of the Administration of the Human Talent, recognizing that this is the motor so that an organization is able to complete its institutional objectives.

Reviewed by: Mgs. Maritza Chávez

CENTRO DE IDIOMAS



INTRODUCCIÓN

La salud es un bien intangible de valor incalculable, cuando se tiene se olvida de lo preciosa que es, y cuando se siente su ausencia se reconoce su valor, por ellos los gobiernos se han interesado en que toda la población pueda tener libre acceso a la salud, en el caso del Ecuador, la salud publica han vivido muchas etapas, en ocasiones han sido casi imposible acceder a sus servicios por el inhumano proceso que había que realizar para lograr la atención de un profesional de la salud pública, luego de pasar toda la noche a la intemperie, haciendo largas filas para lograr un turno, para ser atendido al apuro posteriormente ir en busca de los recursos para adquirir los fármacos del tratamiento, en otras ocasiones había que pagar para poder recibir este servicios, dejando de ser un derecho de la población, en estos últimos años se han realizado grandiosas inversiones en el campo de la salud pública se han construido nuevos centros de salud, hospitales, se les ha dotado de nuevos equipos y adoptado leyes como la de gratuidad de las medicinas, se ha buscado la capacitación del Talento Humano, y se han creado sistemas de seguimiento, todo esto en busca de que el servicio de salud pública sea ofrecidos con equidad, continuidad, calidad y calidez, ofrecido con eficiencia y eficacia.

Realizar éste trabajo investigativo ha sido para percibir cómo está el servicio de salud en estos días, para analizar si la inversión realizada está logrando sus objetivos y constatar si se está mejorando la calidad del servicio.

Medimos la percepción de la satisfacción del cliente para saber si están suplidos con el servicio entregado y poder evaluar su calidad, dado que el recibir un buen servicio es un derecho de la población y mucho más si se trata de un servicio tan sensible y determinante en la población como es la salud y la vida.

El Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, con sus 36 unidades operativas tanto en la zona rural como en la urbana, ofrece día a día el servicio de salud a la población que vive en su área de influencia, misma que nos ha dado la apertura para hacer esta investigación, por lo que agradecemos profundamente.

Es la Gestión del Talento Humano la que por medio de la capacitación, entrenamiento, empoderamiento de sus colaboradores hará de ellos los aliados para lograr los objetivos trazados y hacer del Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud una institución prestadora de servicio de salud pública de la mejor calidad, para el bien de sus habitantes y de los usuarios que por varias razones requieren de sus servicios.

La investigación está conformada de la siguiente forma:

En el Capítulo I se detalla el Marco Referencial, en el que se aborda el Planteamiento del Problema, su Justificación, Objetivos.

En el Capítulo II encontramos el Marco Teórico, Sistema de Hipótesis, Variables y su Operacionalización.

En el Capítulo III encontramos el Marco Metodológico, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de la información y el procedimiento con la información y su análisis.

En el Capítulo IV encontramos las Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

En los Centros y Sub Centros de Salud del Distrito 06D01 Chambo Riobamba – Salud, se observa que los usuarios, o como también se los denomina pacientes, que se acercan a solicitar atención en los diferentes servicios de salud, al final de la atención tiene quejas del servicio recibido, por lo que se considera conveniente realizar un estudio que analice la calidad del servicio y determinar el grado de satisfacción del servicio en los centros y sub centros de salud del Distrito 06D01 Chambo Riobamba – Salud, entre las quejas más frecuentes:

- Escasa información de cómo acceder a los servicios que ofrece El Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, en sus 36 unidades Operativas, diariamente un buen porcentaje de los pacientes que asisten realizan reclamos ya sea por la escasa información, comunicación deficiente o poco precisa información, de cómo acceder a tomar un turno, cuanto tiempo debe esperar, que hacer para que exista un seguimiento adecuado a su salud, como proceder para recibir sus medicamentos o ayudas técnicas.
- Infraestructura no incluyente, este es otro de los problemas que podemos ver es que algunas Unidades Operativas no cuenta con facilidades físicas y de infraestructura para las personas de la tercera edad, personas con discapacidad o madres embarazadas.
- Falta de medicinas, los pacientes que acuden a farmacia a retirar sus medicamentos, se encuentran que no hay todo lo que su tratamiento requiere, esto le sucede con un considerable porcentaje de pacientes.

A nivel global se reconoce que es el Departamento de Talento Humano, el que lleva a la organización a lograr el éxito, por medio de despertar, evidenciar, desarrollar y potenciar las capacidades del empleado. Al hablar de servicio de calidad al usuario, toda la organización o empresa debe ser parte del proceso, no dejando esta tarea a un solo departamento.

El término “Gestión del Talento Humano”, se asocia generalmente a las prácticas de tratar con los recursos humanos, basada en la gestión por competencias. El sistema de competencias puede incluir, conocimientos, habilidades, experiencias, rasgos distintivos de carácter, cualidades que son imprescindibles para el éxito

El Departamento de Talento Humano, aplicando estrategias atraerá, capacitará, movilizará, promoverá a los empleados de la organización para que brinden un servicio óptimo a sus clientes, al ubicarlos según sus habilidades individuales, en los puestos estratégicos para que se desempeñen adecuadamente, haciendo que el colaborador se sienta estimulado haciendo lo que le gusta, lo que será en beneficio de los clientes.

Desde la perspectiva de la gestión del Talento Humano, la evaluación del desempeño del colaborador, es muy importante ya que revela cómo se desempeña en su puesto y nos permite conocer en qué áreas se debe trabajar para mejorar las capacidades de los colaboradores con el fin de potenciar su productividad y mejorar su rendimiento, para lograr mejorar nuestra calidad del servicio.

La Gestión del Talento Humano en una organización debe observar siempre que existan:

- Proceso de reclutamiento
- La Gestión del desempeño
- El desarrollo del Liderazgo
- La planificación de los recursos

Estos problemas ponen en serio riesgo el cumplimiento del mandato constitucional del artículo 227, “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la Gestión del Talento Humano en el Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud influye en la Calidad de Atención al Cliente periodo 2015?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar la Gestión del Talento Humano en el Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud y la Influencia en la Calidad de Atención al Cliente periodo 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el grado de satisfacción en los clientes que buscan atención médica en las Unidades Operativas de Salud del Distrito Chambo Riobamba - salud 06D01.
- Determinar la satisfacción de los clientes que acuden a recibir atención médica en las Unidades Operativas del Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud – Salud, para determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio de salud.

- Establecer lineamientos alternativos para que el servicio en la atención de las Unidades Operativas del Distrito 06D01 Chambo Riobamba, cumplan con los estándares de calidad que manda la constitución de la República del Ecuador.

1.4 Justificación e importancia

La presente investigación se propone con el afán de proveer a la institucionalidad en estudio, una herramienta para medir la percepción de la calidad de servicio brindada en sus centros y cumplir con el Art.227 de la Constitución de la República del Ecuador donde ordena: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”; (Constituyente, 2010, pág. 134)

Dado los cambios que la Republica del Ecuador ha experimentado en los últimos años donde se han realizado grandes inversiones especialmente en el campo de la salud, como informa la agencia de noticias Andes en su rotativo del 15 de Enero del 2014 “ Ecuador ejecutó en el 2013 alrededor de 2.400 millones de dólares en el sistema nacional de salud, este presupuesto considerado el más alto en la historia del país para el área de salud, consolidó el mejoramiento de infraestructura y equipamiento hospitalario; acceso a medicamentos; y formación del Talento Humano, entre otros proyectos emblemáticos propuestos por este gobierno”, (Agencia de noticias Andes, 2014). Es menester proponer ideas y proyectos que permitan ir en la continua mejora hasta llegar a los principios ideales de la constitución. Sabiendo que es un aspecto sensible de la sociedad la salud y que hoy con las dificultades económicas los hogares no poseen recursos como para recurrir a prestadores de servicio de salud privados. El servicio de salud público debería ser de alta y óptima calidad para el bienestar de los ecuatorianos.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para proceder con el presente trabajo investigativo se revisó en los archivos existente tanto en la Universidad Nacional del Chimborazo, como en otras bibliotecas de la ciudad de Riobamba para conocer, si existen trabajos similares realizados anteriormente con el tema “la Gestión del Talento Humano en el Distrito Chambo Riobamba 06D01 – salud y su influencia en la calidad de atención al cliente periodo 2015”, y no se halló, luego de entrevistarnos con el Director Distrital, se conoció que tampoco el Distrito posee un estudio que determine la Calidad de servicio, generado por la Gestión del Talento Humano, por lo que se nos permitió realizar este trabajo, para lo cual nos facilitaron información que fue muy importante en el desarrollo del presente trabajo.

Por lo que el presente trabajo investigativo es una acción fresca nueva que enriquecerá a la Gestión del Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, como una institución prestadora de servicio de salud a la población que vive en el área de su influencia, y también constituye un aporte más al quehacer investigativo de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional del Chimborazo y en especial de la carrera de Ingeniería Comercial.

2.2. Fundamentación Teórica

“El Talento Humano tiene un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los proceso, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades, porque los proyectos no se desarrollan por sí solos. Por ello es indispensable contar con un modelo de Gestión

del Talento Humano que permita desarrollar al personal necesario para ser competitivo,” (Pablo Lledó, 2011).

También “La gestión del talento humano es una área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adaptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes” (Chiavenato Idalberto, 2007).

Se considera al Talento Humano como el pilar fundamental de cualquier empresa, ya que de él depende el trabajo y las actividades que desarrollen de forma eficaz y eficiente, para su buen funcionamiento y competitividad contribuyendo a cumplir sus objetos organizacionales e individuales.

En estos días ha cobrado vital importancia la satisfacción del cliente, y se ha reconocido como un requisito importante para lograr ocupar un espacio en la mente del cliente. En este sentido, Iván Thompson dice “Resulta de vital importancia que todo mercadólogo, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, como se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitados para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente”.

“La satisfacción del cliente es el principal indicador de la calidad del servicio y surge de la diferencia entre lo que el cliente percibe, una vez que la experiencia ha tenido lugar contra las expectativas que se generan antes de contratarlo. Quien brinda el servicio puede influir en la satisfacción del cliente intentando cumplir con sus expectativas o de ser necesario, intentando manipular las expectativas para que el valor percibido por el cliente no las supere”. (Iván Thompson, 2006).

Los servicios y la calidad surgen en el sistema económico, porque los primeros satisfacen las necesidades de los clientes mejor de lo que lo haría ellos solos ya que sean individuos u organizaciones y la segunda porque busca la excelencia en las organizaciones en el mundo actual globalizado.

UNIDAD I

2.1.1 Generalidades de la institución

NOMBRE: Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud

Cantones de Cobertura: Chambo y Riobamba

Dirección: La Habana y Cienfuegos.

Actividad de la Institución:

El Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud es una institución parte de la Zona 3 y por lo tanto parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, sus actividades como parte del Ministerio de Salud Rector de la Salud en el país son de ofrecer servicios de Prevención, Atención, Rehabilitación, Cuidados paliativos de la salud a los diferentes ciudadanos que viven en su área de influencia, sin ningún tipo de discriminación, cumpliendo con un servicio inclusivo, participativo.

2.1.1.1 Reseña Histórica

El Distrito Chambo Riobamba 06D01 - Salud, se forma El 19 de diciembre del 2013, El Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Salud del Ecuador, crea las 9 Zonas de Salud en el territorio nacional y las 120 Direcciones Distritales de Salud. Entre ellas es creada la Zona 3 Salud (Provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza) y como parte de esta zona La Dirección Distrital Chambo Riobamba. Según lo podemos leer en el registro oficial 00004632”.

La Dirección Distrital Chambo Riobamba 06D01 – Salud. Se constituye legalmente con personería jurídica y con el número de RUC 0660801450001, su código Esigef 1113, pudiendo accionar a partir de esta fecha con esta nueva denominación.

Anteriormente se la conocía como Área de Salud Chambo – Riobamba, en el año 1995 luego de un estudio realizado y justificando la necesidad de salud de la población se la formo, Se inició con el Dr. Iván de Mora como director del Área, el Dr. Álvaro Ordoñez como Ginecólogo, Dr. Carlos Mayancela Odontólogo. Y con el apoyo de la Lcda. Noriega como enfermera, ya que años anteriores el sistema de salud era dirigido por la conocida JEFATURA DE SALUD PROVINCIAL DE CHIMBORAZO, quien estaba a cargo de todos los centros, sub centros y puestos de salud de la provincia de Chimborazo

2.1.1.2 Misión y Visión

2.1.1.2.1 Misión

Tiene como misión: “Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública en el Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud, a través de la gobernanza, vigilancia, control sanitario para garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación, desarrollo de la ciencia y tecnología; articulando a los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud”.. (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2013)

2.1.1.2.2 Visión

Su visión es: “El Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema de Salud, que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a la red de

Servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y la comunidad beneficiada”. (Ecuador M. d., 2013)

2.1.1.2.3 Valores

Como valores a cumplir se consideran:

- Lealtad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Equidad
- Respeto
- Compromiso
- Comunicación efectiva

2.1.1.3 Logotipo y Slogan

GRÁFICO No. 1 Logotipo de la Institución



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN DISTRITAL
CHAMBO RIOBAMBA 06D01-
SALUD

Fuente: Modelo de Atención Integral de Salud - MSP, 2013

2.1.1.3.1 Slogan de la institución

Se usa como slogan del MSP en la actualidad la frase de Del Bosque Sofía. “La Salud se crea donde la gente vive, ama trabaja, se divierte: es la integración entre ambientes y gente, en el proceso de la vida diaria lo que crea un patrón de salud” (Ecuador M. d., Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS, 2013)

2.1.1.4 Estructura Organizacional

“En el Ecuador como autoridad Sanitaria a nivel Nacional el Ministerio de Salud Pública, con el objetivo de articular la Red Publica Integral de Salud y la red Complementaria homologa la tipología de los establecimientos de salud por niveles de atención. Con el fin de que la oferta de los servicios de salud, sea garantizada tanto en su capacidad resolutive, la continuidad requerida, dando respuesta a las necesidades y problemas de salud de la población.

El nivel de atención es un conjunto de establecimientos de salud que bajo un marco normativo legal y jurídico, establece niveles de complejidad necesarios para resolver con eficacia y eficiencia necesidades de salud de diferentes magnitud y severidad, se organizan de acuerdo a los tipos de servicios que deben prestar, estándares de calidad en infraestructura y equipamiento, talento humano, nivel tecnológico y articulación para garantizar continuidad y acceso escalonado de acuerdo a los requerimientos de las personas hasta la resolución de los problemas y necesidades de salud”. (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2013).

Se ha definido la distribución de los servicios de salud por niveles y acorde a la tipología conforme al siguiente cuadro:

GRÁFICO No. 2 Niveles de Atención del Sistema de Salud del Ecuador



Fuente: Modelo de Atención Integral de Salud – MSP, 2013

“El primer nivel es el más cercano a la población, facilita y coordina el flujo de pacientes dentro del Sistema, garantiza una referencia y contra referencia adecuada, asegura la continuidad y la longitudinalidad de la atención. Promueve acciones de salud Pública de acuerdo a la norma emitida por la autoridad sanitaria nacional. Es ambulatorio y resuelve problemas de salud de corta estancia. Es la puerta de entrada obligatoria al Sistema Nacional de Salud, a sus redes micro redes y la red complementaria de salud” (Acuerdo No 0001203).

El Distrito Chambo Riobamba 06D01 - salud, es una institución del primer nivel, y su estructura organizacional está dada de la siguiente forma:

GRÁFICO No. 3 Organigrama Distrital



Fuente: Modelo de Atención Integral de Salud – MSP, 2013

2.1.1.5 Base Legal

Mediante acuerdo ministerial N°001063 del 31 de mayo de 2012, se crea la Coordinación Zonal de Salud 3, que abarca las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Pastaza, conforme la Ley Orgánica de Salud ordena: "Art.4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.", como parte de la misma en la Provincia de Chimborazo, conforme el Acuerdo N°557-2012, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial N°290 del 28 de mayo de 2012, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, establece la conformación de Distritos y Circuitos Administrativos a nivel Nacional.

Mediante acuerdo Ministerial 4632 del 16 de diciembre de 2013, se acuerda sustituir los nombres de las Direcciones Distritales de Salud a Nivel Nacional, quedando a

partir de esta fecha con el nombre Dirección Distrital 06D01 Chambo Riobamba – Salud.

2.1.1.6 Localización donde se presta los servicios

El Distrito 06D01 Chambo Riobamba – Salud, abarca los cantones de Chambo y Riobamba, su extensión territorial comprende 1150,2km². Cuenta con un clima mesotérmico, Temperatura 14 a 25 °C, Altitud 2754, El cantón Riobamba posee 5 Parroquias Urbanas, 11 Parroquias Rurales, El cantón Chambo posee una parroquia Urbana denominada la Matriz. Limita: Al norte los cantones Guano y Penipe, Sur los cantones Guamote y Colta, Este las provincias de Guayas y Bolívar, Oeste con la provincia de Morona Santiago.

GRÁFICO No. 4 Mapa de los Cantones Chambo y Riobamba.



Fuente: Mapa del Ecuador

2.1.1.7 ¿Qué es salud?

“El concepto de Salud dado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Constitución de 1948, define salud como el estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. La salud implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas: efectivas, sanitarias, nutricionales, sociales y culturales.

La salud entendida en una doble dimensión: como producto de las condiciones sociales y biológicas a la vez como productor de condiciones que permiten el desarrollo integral a nivel individual y colectivo, se construye en el marco de las condiciones económicas, sociales políticas, culturales, ambientales de las formas de relación con los grupos, de la forma en que cada sociedad se organiza para la distribución de los bienes, entre ellos los servicios de salud y de como a nivel individual y sobre una base biológica y espiritual se procesan estas condiciones” (Ecuador M. , 2013).

2.1.1.8 ¿Qué es Unidad Operativa?

Consultando a la Dra. Paulina Vega, funcionaria del Distrito, responsable de servicios Institucionales, nos dice que se denomina Unidad Operativa, a una casa de salud.

2.1.1.9 Clasificación de las Unidades Operativas del Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud – Salud

El Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, para su atención a la población en su área de influencia cuenta con diferentes Unidades Operativas, desde las cuales ofrece sus servicios, estas Unidades Operativas son:

- Puestos de Salud, que son estructuras básica, donde un día a la semana asiste un equipo médico y de apoyo formado por un Médico General, un Odontólogo, una Licenciada en enfermería, y un Técnico de Atención Primaria, ellos brindan servicio a la población que reside en el sector, y atienden la necesidad del día, estos puestos de salud en el Distrito son en número de 15. Dentro del Modelo de Atención Integral (MAIS) de salud, se la conoce como micro redes y en el área rural estos equipos deben atender entre 1500 a 2500 habitantes, mientras que en el área urbana deben atender a 4000 habitantes.
- Sub Centros de Salud, Son unidades operativas más formales donde la atención es permanente, el personal se pueden dividir para salir a realizar trabajos

extramurales, sin embargo siempre estará el sub centro de salud atendiendo. Ya que son unidades donde se dan 8 horas de atención y cuentan con más equipamiento y también mayor número de profesionales de la salud, en el distrito estas unidades operativas son en número de 18. Estas unidades operativas deben atender a 10.000 mil habitantes.

- Centros de Salud, unidades operativas formales donde el personal médico y de apoyo es mayor. Cuenta con servicios complementarios como son: Laboratorio clínico, Equipo de ecos y ultra sonido, personal de estadística, y farmacia. Y el número de horas de atención es de 12 En el distrito se cuenta con 2. Estas unidades operativas deben atender de 10.000 a 25.000 habitantes.
- Centro de salud tipo C. Esta es una unidad operativa modelo en el distrito, se espera poder contar con algunas más en los años venideros, que serán ubicados de acuerdo a la concentración de la población, esta unidad operativa cuenta con atención de partos naturales, las cesáreas son referidas al Hospital General Docente Riobamba, también cuenta con laboratorio completo y sala de Rayos X. Atención de Fisioterapia, estimulación, Trabajo Social. Esta Unida Operativa atiende las 24 horas, en el Distrito 06D01 Chambo Riobamba- Salud se cuenta con 1 centro de este tipo. Estas unidades operativas deben atender como mínimo a 25.000 habitantes hasta un máximo de 50.000.

TABLA No. 1 Unidades Operativas del Distrito

Nº	PUESTOS DE SALUD	SUB CENTROS DE SALUD	CENTROS DE SALUD	CENTROS TIPO C
1	Puesto de Salud de San Miguel de Quera	Sub Centro de Salud Rural de San Juan	Centro de Salud #1	Centro de Salud Espoch - Lizarzaburu
2	Puesto de Salud de Guantul Grande	Sub Centro de Salud Rural Calpi	Centro de Salud #3	
3	Puesto de Salud de Guaslan	Sub Centro de Salud Rural Lican		
4	Puesto de Salud de Gulalac	Sub Centro de Salud Rural Yaruquies		
5	Puesto de Salud de Bashalan	Sub Centro de Salud Rural San Luis		
6	Puesto de Salud de Santa Ana de Guagñag	Sub Centro Salud Rural Punin		
7	Puesto de Salud de Pucara Quinche	Sub Centro de Salud Rural Flores		
8	Puesto de Salud de Cacha Guagshi	Sub Centro de Salud Rural Licto		
9	Puesto de Salud de Cacha Chuyug	Sub Centro de Salud Rural Pungala		
10	Puesto de Salud de LLucud (Chambo)	Sub Centro de Salud Puruhuay San Gerardo		
11	Puesto de Salud C.P.L.A	Sub Centro de Salud Rural Quimiag		
12	Puesto de Salud Cunduana.	Sub Centro Urbano de Chambo		
13	Puesto de Salud San Francisco de Chambo	Sub Centro de Salud Rural de Cubijies		
14	Puesto de Salud San Antonio del Aeropuerto	Sub Centro Urbano La Georgina		
15	Puesto de Salud Cuello Loma – Licto.	Sub Centro Urbano de Bellavista		
16		Sub Centro Urbano La Panadería		
17		Sub centro Urbano Loma de Quito		
18		Sub centro Urbano Santa Rosa		
	15	18	2	1

Fuente: información del Distributivo del Distrito 06D01 Chambo Riobamba – Salud.

Elaborado por: Raúl Bonifaz B.

2.1.1.10 Servicios que Ofrecen las Unidades Operativas del Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud – Salud.

Los servicios que se ofrecen a la Comunidad en cada una de las Unidades Operativas son:

- Puestos de Salud, se ofrece Medicina General, con la asistencia de medicamentos y Odontología.
- Sub Centros de Salud, Aquí también se atiende con Medicina general, el cuerpo médico está listo para atender personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, niños, Aquí también se atiende con vacunas una vez a la semana y se extiende medicina gratuita.
- Centros de Salud: Se ofrece a la comunidad Medicina General, atención en pediatría, Ginecología, Obstetricia, odontología, calificación de discapacidades, atención especializada a adolescentes, personas de la tercera edad, Laboratorio clínico, farmacia.
- Centro Tipo C: Por ser un Hospital del día, Se ofrece a la comunidad Medicina General, atención en pediatría, Ginecología, Obstetricia, odontología, calificación de discapacidades, atención especializada a adolescentes, personas de la tercera edad, Laboratorio clínico, farmacia. En el área Hospitalaria se atiende en emergencias, Partos naturales, Fisioterapia, Estimulación, Psicología, Trabajo Social.

2.1.1.11 Descripción de las actividades del personal

Descripción de las actividades de los grupos de servidores por su actividad.

Administración, Está formado por el Director Distrital, su Secretaria, el Director Administrativo financiero, Analista de Compras públicas, Tesorero, Analista de presupuesto. Analista de provisión de servicios.

Agendistas, son los técnicos responsables de la atención al público, son con las primeras personas que el cliente se entrevista, ya que bajo su responsabilidad está el manejar las historias clínicas, apertura, custodia, y archivo.

Asistentes de Farmacia, son técnicos que atiende las necesidades de medicamentos de los clientes. Están respaldado por una Dra. En Bioquímica y Farmacia.

Auxiliares de Servicios, personas que apoyan con la limpieza, el mantenimiento y la mensajería.

Estadística, profesionales en la rama de la administración responsables del departamento y de las actividades de los Agendistas.

Taps, Técnicos en Atención Primaria de Salud, profesionales que se han formado por dos años para este trabajo, el mismo que consiste en ayudar, velar dar seguimiento a los miembros de una comunidad, ellos ayudan en las tareas de detección temprana de problemas de salud, como también de dar seguimiento y de apoyar el traslado del paciente.

TABLA No. 2 Cuadro de colaboradores distritales

ÁREA DE SERVICIO	COLABORADORES
Administrativo	30
Estadísticos y Agendistas	27
Bioquímicos y Asistentes De Farmacia	18
Enfermeras y Auxiliares	81
Auxiliar De Servicios	10
Enfermera Rural	10
Médico Rural	12
Médicos Especialistas	25
Médicos Generales	60
Odontólogos	40
Auxiliares De Odontología	8
Laboratoristas	14
Promoción De La Salud Y Taps	36
Posgradistas Medicina Familiar	11
Obstetras	7
Atención A P.C.Ds	4
Vigilancia Sanitaria Y Epidemiologia	6
Nutricionistas	4
Chofer	9
Radio Operador	8
Total De Colaboradores Distrital	428.

Fuente: Distributivo del Distrito 06D01 Chambo Riobamba – Salud.

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

UNIDAD II

2.1.2 La gestión del talento humano

(Pablo Lledo, 2006) Afirma que el recurso humano tiene un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresa siendo la Gestión del Talento Humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los proceso, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

2.1.2.1. Objetivos de la Gestión del Talento Humano

El objetivo más importante del Departamento de Talento Humano es el mejoramiento de todos los colaboradores de la organización tanto en los campos del desempeño como en la forma de aportar personalmente, en una excelente propuesta de lo que debería ser los objetivos de Talento Humano (Idalberto Chiavento, 2009) dice “Los objetivos del área de RH deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización. El área de RH consiste en la planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas - que en ella colaboran – lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.

2.1.2.2. Funciones de Gestión de Talento Humano

Las funciones más importantes de la Gestión del Talento Humano, es el Desarrollo de las personas y de la organización y la capacitación de las personas, en este mundo de negocios donde la expansión, la innovación en áreas estratégicas como la tecnología y su uso adecuado para la extensión de las organizaciones, la comunicación más rápida y la expansión de los mercados, se da por el Desarrollo de las personas y de la organización y su capacitación, la que es una herramienta fundamental para potencializarlos, veamos como lo expone (Idalberto Chiavenato,

2009) “ En las organizaciones, las personas sobresalen por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por sus increíble potencial de desarrollo. Las personas tienen una enorme capacidad para aprender habilidades, captar información, adquirir conocimientos, modificar actitudes y conductas, así como desarrollar conceptos y abstracciones. Las organizaciones echan mano de una gran variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarles valor y hacerles que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para el trabajo”.

2.1.2.3. Desarrollo de Talento Humano

La Gestión de Talento Humano, en su proceso de Desarrollo cuenta con dos grandes actividades que son: La Capacitación o aprendizaje y el Desarrollo Organizacional, lo que representa las dos grandes inversiones de cualquier organización. En cuanto a la capacitación o aprendizaje hablamos de la capacitación o desarrollo del personal, con la ayuda de la psicología industrial.

En tanto que el Desarrollo organizacional, como aprenden las organizaciones, se lo realiza con el apoyo de la psicología organizacional.

Hablando de Desarrollo Organizacional, es importante que mencionemos que hoy en día las organizaciones buscan el desarrollo por competencias, en una economía, como la nuestra en la que el conocimiento ha llegado a ser el verdadero capital y el primer recurso productor de riqueza, y donde se busca que el conocimiento adquirido se convierta en algo útil, para lo cual se necesita que todos aprendamos a aprender.

2.1.2.4. Conceptos de entrenamiento

Entrenamiento se lo denomina a la educación profesional que se da a un colaborador en la organización, con el fin de que él llegue a ser más eficiente en el desempeño de sus funciones en el cargo a él confiado, para que su función sea de forma adecuada. Esta educación realizada adecuadamente, en la organización permitirá que el colaborador este empoderado de los procesos de la organización, de sus productos,

sus servicios, sus políticas, porque el desarrollo de las habilidades es realmente el desarrollo del capital humano.

2.1.2.5. Objetivos del Entrenamiento

Los objetivos del entrenamiento es lograr que una persona capacitada, lo que se logra al buscar la preparación del personal de la organización, toda organización que está comprometida con su crecimiento, buscare el crecimiento personal de sus colaboradores, darles la oportunidad de aspirar nuevos cargos de su colaborador para el mañana, es mejor se dice: “capacitar al personal para que si se va se vaya formado que quedarte con un personal no capacitado”. Un equipo humano capacitado también dará fruto creando un ambiente o clima laboral optimo, ya que se buscará el cambio de actitudes motivándoles de diferentes formas desde la gerencia y las jefaturas, La capacitación como el desarrollo personal y el crear un clima laboral optimo dará sus frutos como es: Aumento de la productividad, mejoramiento en la calidad de sus productos, reducción de los diversos ciclos de producción, reducción de los índices de accidentes laborales y reducción en el mantenimiento de máquinas y equipos.

2.1.2.6. Etapas del Entrenamiento

- Determinación de la necesidad de entrenamiento, Una de las formas como determinar la necesidad de entrenamiento es cuando vemos un índice elevando de problemas como puede ser: excesiva necesidad de mantenimiento de máquinas, Desconocimiento de políticas de la empresa, problemas en la producción, etc.
- Elaboración del programa de entrenamiento, Luego de determinar la necesidad debemos elaborar el programa, observando a quien o a que grupo vamos a dirigir el entrenamiento.
- Planeación del entrenamiento, Como lo vamos a realizar en la planta o es necesario salir a otro lugar, quien va a impartir el conocimiento puede ser un

técnico de la empresa o es necesario un técnico de fuera. Cuando se va a realizar para poder comunicar la fecha ya que todos los que deben involucrarse deben llegar y evitar el ausentismo.

- Evaluación del entrenamiento, es muy importante ya que ello significa que todo el esfuerzo en la capacitación está dando sus frutos, se ha corregido los errores y las mejoras están evidenciando sus resultados.

UNIDAD III

2.1.3. Calidad de atención al cliente.

2.1.3.1. Conceptualización de la satisfacción del cliente

En estos días ha cobrado vital importancia la satisfacción del cliente, y se ha reconocido como un requisito importante para lograr ocupar un espacio en la mente del cliente, claro está por ende en el mercado al que deseamos llegar, mercado meta. El mantener satisfecho al cliente ha superado las barreras de los departamentos de marketing, buscando que cada departamento busque la forma desde su espacio de servicio buscar la satisfacción, como fin en sí para todas las áreas de la empresa. Y de toda empresa que busca el éxito.

En este sentido, (Ivan Thompson, 2005) dice “Resulta de vital importancia que todo mercadólogo, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, como se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitados para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente”

“Existen tres razones por las que debería considerar la satisfacción como una medida importante del proceso asistencial. Primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento de tratamientos. Segundo La

satisfacción es un instrumento para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, Tercer lugar la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar los servicios a proveer” (Josefina Carnival, 2001).

2.1.3.2. Modelos de medición de la Satisfacción del Cliente

La teoría presenta distintos modelos para medir la satisfacción del cliente, como son:

TABLA No. 3 Modelos de medición de la satisfacción

ESCUELA NÓRDICA	LA ESCUELA AMERICANA	INDICES DE SATISFACCION DEL CLIENTE	OTROS MODELOS DE MEDICIÓN
Modelo de la percepción de Calidad de Servicio	Modelo SERVQUAL	Modelo SCSB de Satisfacción del cliente	Modelo de la creación de la calidad atractiva (modelo de Kano)
Modelo de la calidad de Gronroos – Gummersson	Modelo SERPERF	Modelo ACSI de Satisfacción del cliente	Modelo análisis importancia – desempeño IPA
Modelo de Eiglier y Langeard	Modelo de desempeño evaluado (EP)	Modelo ECSI de Satisfacción del cliente	Método de MUSA
Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver	Modelo de la calidad normalizada (NQ)	Modelo NCSB de satisfacción del cliente.	Modelo PRIEX Auditoria del servicio
Modelo de jerárquico de clasificación de servicio.			Modelo de Ecuaciones Estructurales

Fuente: Revista Ciencias Administrativas y Sociales, 2001.

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

2.1.3.3. El Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: Tangibilidad, Confianza, Capacidad de Respuesta, Garantía, Empatía. Está constituido por una escala de respuestas múltiples diseñadas para comprender las expectativas de los clientes respecto de un servicio. Permite evaluar pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. (Ateico Consultores)

2.1.3.4. Importancia de utilizar el modelo SERVQUAL para la medición del Grado de Satisfacción de los clientes.

Los estudios que han medido la calidad de servicio a partir del modelo SERVQUAL tienen como principal objetivo medir la calidad de servicio y determinar cuáles son los atributos del servicio que afectan a las percepciones y expectativas de los clientes. El modelo SERVQUAL está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio. (Ateico Consultores):

“1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

1. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía, Empatía.”

2.1.3.5. Dimensiones del modelo SERVQUAL.

“El modelo SERVQUAL identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio:

Tangibilidad: Dimensión que aborda todo lo que tiene que ver con la parte física el edificio, los equipos, la limpieza, los materiales impresos con los que se comunica.

Confiabilidad: Dimensión que aborda temas como tiempo de espera para tener una cita, tiempo de espera al médico en la sala, el tiempo que se tarda en ser referido al segundo nivel.

Capacidad de Respuesta: Dimensión que investiga los conocimientos que posee los equipos médicos, los equipos de servidores de Apoyo, la rapidez con la que se actúa para ayudar al cliente, la predisposición de atender al cliente.

Garantía: Esta Dimensión se encarga de averiguar sobre la confianza que los profesionales ofrecen a sus clientes, por medio de actitudes como escuchar, predisposición a solucionar problemas, realizar satisfactoriamente su trabajo.

Empatía: Mide la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, el trato amable, la claridad con la que se comunica los problemas, el seguimiento y la recuperación del cliente.

Estas dimensiones se las explican en unos enunciados de 22 preguntas. La puntuación de cada enunciado es medida en una escala de Likert de 7 puntos, cuyos extremos son Muy Insatisfactorio (1) y Muy Satisfactorio (7)”. (Horizontes Empresariales, 2009).

2.1.3.6 La calidad del servicio

2.1.3.6.1. El Servicio

“Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Por esta razón la calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante un intento de igualar o superar las expectativas del cliente o controlando las mismas para reducir la brecha entre valor percibido y el esperado. Además el marketing de servicios destaca la intangibilidad como una de sus características más relevantes” (Philip Kotler, 2003).

2.1.3.6.2. La Calidad

“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. En términos sencillos se dice que un producto o servicio es de calidad, cuando cumple las expectativas del cliente, pero en la práctica, la calidad, es algo más; es lo que sitúa a una empresa por encima o por debajo de los competidores, y lo que hace que, a mediano o largo plazo la empresa progrese o se quede obsoleta” (Roberto Sierra, Calidad del Servicio, 2007).

2.1.3.6.2.1 La calidad del Servicio.

“La calidad del Servicio es responsabilidad de toda la organización. Empleados, mandos dirigentes y todas aquellas personas que están en contacto con la clientela, deben participar unidos en una vasta búsqueda de cero errores, que sólo se conseguirá llegar a cero defectos si todos la suscriben con el mismo entusiasmo si piensa que un cliente descontento contará sus infortunios a once personas, mientras que un cliente feliz sólo transmitirá su satisfacción a tres, se entiende fácilmente que sea preciso actuar en este campo antes de que sea demasiado tarde.....La calidad del servicio no se administra como la de los productos industriales. El servicio tiene la particularidad de ser

intangibles, su presentación y su consumo suelen ser simultáneos. Los grandes principios en los que descansa la calidad del servicio se pueden resumir del modo siguiente:

El cliente es el único juez de la calidad de servicios, por lo tanto sus consejos son fundamentales.

El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más. Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y constante esfuerzo. En servicios no existe término medio. Hay que aspirar a la excelencia, al cero defectos. Atendiendo a los detalles es como se logra mejorar la calidad de los servicios, y eso exige la participación de todos” (Roberto Sierra, 2007)

UNIDAD IV

2.1.4. Unidad Hipotética

2.1.4.1. Hipótesis

La Gestión del Talento Humano en el Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud incide significativamente en la Calidad de Atención al Cliente Periodo 2015.

2.1.4.2. Variables

2.1.4.2.1. Variable Independiente

La Gestión de Talento Humano del Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud.

2.1.4.2.2. Variable Dependiente

Calidad de Atención al cliente

2.1.4.3. Operacionalización de las variables

TABLA No. 4 Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Gestión del Talento Humano	Son las capacidades intelectuales y destrezas que desempeñan los colaboradores con eficiencia y eficacia dentro de la empresa para contribuir a su desarrollo	Capacidades Intelectuales y destrezas Colaboradores Eficiencia Eficacia Empresa	Desempeño Laboral Evaluación de Desempeño Niveles de responsabilidad. Efectividad en los proceso Satisfacción de los clientes Competitividad Productividad	TÉCNICAS: <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista • Encuestas INSTRUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Observación • Guía de entrevista • Cuestionario

Fuente: Gestión del Talento Humano 3era Edición Idalberto Chiavenato 2009

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

TABLA No. 5 Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	CATEGORIA	INDICADORES	TÈCNICAS E INSTRUMENTOS
Calidad de Atención al Cliente	Tangibilidad	Mide la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados, materiales comunicacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia moderna de los equipos • Instalaciones visualmente atractivas • Apariencia pulcra de los empleados • Material informativo visualmente atractiva 	<u>Técnica</u> Encuesta Observación Entrevista <u>Instrumentos</u> Cuestionario Guía de entrevista Guía de observación
	Confianza	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplen con tiempos prometidos • Interés sincero en solucionar problemas • Ofrecen bien servicios la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo prometido 	
	Capacidad de Respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.	<ul style="list-style-type: none"> • Registros exentos de errores • Claridad del servicio • Rapidez del servicio 	
	Seguridad	Mide el conocimiento para prestar un servicio y la cortesía de los empleados así como su habilidad de transmitir confianza al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de ayudar a los clientes • Disposición a responder inquietudes • Su comportamiento trasmite confianza al cliente • El cliente se siente seguro al realizar sus transacciones. 	
	Empatía	Mide la atención individualizada ofrecida al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Somos siempre amables con el cliente • Los empleados están siempre capacitados para responder preguntas • Atención individualizada • Horarios de trabajo convenientes • Atención personalizada • Interés en los clientes • Comprenden necesidades específicas 	

Fuente: Medición de la calidad de Servicio del Modelo SERVQUAL, 2001
 Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método de investigación

Método Deductivo En el presente trabajo investigativo, se utilizó el método científico Deductivo, que es un método que considera que la conclusión se halla implícita dentro de la premisa. Esto explica que las conclusiones a las que se llegue son una consecuencia necesaria de la premisa.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Investigación Descriptiva

En el desarrollo de esta investigación se aplicó el estudio descriptivo ya que a través de la información recopilada se pretende conocer la problemática y describir La Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes del Distrito Chambo Riobamba - Salud.

3.2.1.2 Investigación Documental

La presente investigación es documental, ya que usa bibliografía existente, en el desarrollo de la investigación, para lograr un mejor entendimiento del tema investigado.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1 De Campo

Ya que la investigación se realizó a los clientes de las unidades operativas del Distrito Chambo Riobamba. Con el aprovechamiento de la herramientas de las encuesta.

3.3.2 No experimental

El problema a investigar se observó tal como se desarrolla en su contexto, ya que en el proceso investigativo no existió manipulación de las variables.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población según el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) en el último Censo del año 2010 la Población del catón Chambo alcanzo a 11.885 personas y el Cantón Riobamba a 225.741 habitantes.

TABLA No. 6 Población

POBLACION	POBLACION POR CANTÓNES
Habitantes Cantón Chambo	11.885
Habitantes Cantón Riobamba	225741
TOTAL HABITANTES	237.626

Información: del Censo 2010
Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

3.4.2 Muestra

La muestra es “una parte seleccionada de la población que debe ser representativa, es decir, reflejar adecuadamente las características que deseamos analizar en el conjunto en estudio” (Paz, 2006). Para el presenta trabajo de investigación se utilizara la muestra probabilística.

Para determinar el tamaño de la muestra a población es grande por tanto se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Población

$$= \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

$$n = 384,15 \text{ Aprox } = 385$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población o universo

Z= nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

E= error de estimación

3.5 Selección y técnica para el proceso de toma de la información

3.5.1. Técnicas

3.5.1.1 Observación

Como técnica de recogida de información el uso de la observación, es una herramienta necesaria en este tipo de estudio, que permite identificar aspectos relacionados con La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad de Servicio del Distrito 06D01, Chambo Riobamba - Salud.

“El observar lleva al investigador a verificar lo que se quiere investigar, implica identificar las características y los elementos del objeto de conocimiento, al igual que conocer todas las investigaciones realizadas hasta ese momento” (Álvarez Carlos, 2012).

Se observó aspectos relacionados con la gestión del cuerpo médico, la gestión del personal de enfermería, del personal Administrativo y de servicio, así como también los equipos y las instalaciones físicas de los Centros de Salud del Distrito. Para lo cual se usó la guía de observación que para tal efecto se elaboró.

3.5.2 Entrevista

“La entrevista es un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas. La entrevista es una de las formas más comunes y puede presentarse en diferentes situaciones o ámbitos de la vida cotidiana” (Goode William J, 2008).

La entrevista se realizó a los miembros de los equipos médicos, a los equipos de enfermería y al personal de la área Administrativo – financiero y de servicio, que laboran en los diferentes Centros de Salud del Distrito 06D01 Chambo Riobamba – Salud. Se diseñó una guía.

3.5.3 Cuestionario

“Los cuestionarios son una serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quienes las responde, para servir a quienes preguntan o a ambas partes. La elaboración del cuestionario es un proceso muy importante en la investigación. Construir las preguntas es fundamental para la calidad de la información que el investigador espera obtener, La redacción de las preguntas debe ser sencilla, clara, y directa; no puede dar lugar a la interpretación de quienes responden al cuestionario. Una vez que se construye el cuestionario, se debe validar dentro de lo que se llama la prueba piloto o el pre test” (Álvarez Carlos, 2012).

El cuestionario está compuesto por 22 preguntas diseñadas y comprobadas provenientes del cuestionario SERVQUAL, se adoptó este cuestionario contrastado y aplicado en diferentes áreas de la ciencia.

Las preguntas miden a través de Escalas de Likert, como se observa un ejemplo de la aplicación y evaluación por los entrevistados.

TABLA No. 7 Ejemplo de aplicación del cuestionario.

Declaraciones sobre la satisfacción en cuanto a TANGIBILIDAD		1	2	3	4	5	6	7
1	Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos					x		
2	El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas						x	
3	Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos		x					
4	La apariencia del personal de salud es la más adecuada						x	

Fuente: información del Cuestionario
Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

3.6 PROCESO DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recogida de la información se realizó de la siguiente forma:

1. Visitas a los Centro de Salud del Distrito 06D01 Chambo Riobamba – Salud, tanto del área Urbana como del área Rural,
2. Entrevista con el personal médico, se usó la guía de entrevista.
3. Observación tanto de los equipos médicos y de enfermería en su trato a los pacientes, la actitud que los equipos Administrativos, y de Servicio muestran a los pacientes que acuden a buscar atención médica, como las instalaciones físicas de los centros. Para lo cual se usó la guía de observación preparada para este trabajo. La observación se realizó los meses de Octubre, Noviembre del año 2015 y Enero, Febrero y Marzo del año 2016.

4. Aplicación de la encuesta, la que se realizó a los pacientes de forma aleatoria, la elección de los encuestados se realizó luego de explicar la razón de nuestro trabajo, se entregó la encuesta y un bolígrafo para que responda a las diferentes preguntas con libertad.

El cuestionario se aplicó a los pacientes del Distrito 06D01 Chambo Riobamba Salud, en sus centros, sub centros y Puesto de salud tanto del área urbana como del área rural. De la zona Rural Pungala, Licto, Flores, Punin, San Luis, Quimiag, Cubijies, San Juan, Calpi, Lican, Yaruquies, Cacha. Del área Urbana centros de Salud N. 1 y el sub Centro de Santa Rosa perteneciente a la parroquia Lizarzaburu. En el Centro N.3 y el Sub centro de Bellavista, de la parroquia Maldonado, en los centros de salud de la parroquia Velasco: Panadería, Loma de Quito, Los Pinos, La Georgina, Aeropuerto. Y en el centro de salud tipo C Espoch Lizarzaburu. Como lo describe el siguiente cuadro.

TABLA No. 8 Selección de la muestra estratificada

No.	PARROQUIAS	TOTAL	%	ENCUESTAS
1	Chambo	11885	5,78	20
2	Cacha	3160	1,54	6
3	Calpi	6469	3,15	12
4	Cubijies	2514	1,22	6
5	Flores	4546	2,21	10
6	Lican	7963	3,87	16
7	Licto	7807	3,80	12
8	Pungala	5954	2,90	10
9	Punin	5976	2,91	10
10	Quimiag	5257	2,56	10
11	San Juan	7310	3,55	14
12	San Luis	12002	5,84	22
13	Yaruquies	2724	1,32	6
14	Lizarzaburu	42595	20,71	85
15	Veloz	19702	9,58	36
16	Maldonado	25976	12,63	48
17	Velasco	33810	16,44	62
	TOTAL ENCUESTAS			385

Fuente: Población del Censo 2010 INEC

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERAL DEL DISTRITO.

La información general como la historia del Distrito, su conformación legal, estadísticas, número de Centros de atención, listados de colaboradores, ubicación. Se la obtuvo en las oficinas del Distrito 06D01 Chambo Riobamba - Salud, cuya dirección en la ciudad de Riobamba es las calles Habana y Cien Fuegos.

3.7. Procesamiento de la información

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN

Luego de haber aplicado la encuesta, con la ayuda del Programa IBM STATISTICS SPSS V22, se procedió al ingreso de la información en una matriz de datos.

Codificación.

Las preguntas del cuestionario fueron codificadas utilizando el código numérico del 1 en adelante.

Libro de Códigos

Se procedió a elaborar el libro de códigos, que es una referencia de la información y permite la localización oportuna de variables, dimensiones, indicadores, este libro de códigos es la base para la elaboración de las matrices.

Matriz de datos.

La matriz de datos se elaboró con base en el libro de códigos, para medir las correspondientes frecuencias de la información obtenida.

Tabulación

La información obtenida se tabula en la matriz de datos para generar tablas de salida.

Tablas de Salida.

Se elabora tablas de salida con frecuencia absoluta y relativa para posteriormente analizar e interpretar los datos.

3.7.1. Técnicas para el análisis de los datos

Se usaron las siguientes técnicas.

Análisis y síntesis

Permitió averiguar la situación en la que se encuentran los diferentes Centros de Salud del Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, los elementos descompuestos se sintetiza la información para identificar aspectos positivos y negativos.

Inducción y deducción

Se particulariza datos para que a partir de ello se generalice, “La inducción es la técnica de investigación y análisis ordenado, coherente, lógico, que toma como referencia conocimientos particulares, que permitirán llegar a conclusiones, con el propósito de explicar los temas analizados. La deducción en cambio permite partir de verdades generales para llegar a explicar verdades particulares”. (Sampieri Roberto, 2006).

Análisis descriptivo

Es la aplicación de la estadística descriptiva para que a partir de ellos se realice la interpretación de los datos de la investigación, se describe las características individuales de una serie de datos. “Es el que se efectúa un análisis individual de cada pregunta del cuestionario para después analizarlo en forma conjunta, en relación con la operatividad de las variables” (Munch, 2007).

Análisis Factorial

“El Análisis Factorial es el nombre genérico que se da a una clase de métodos estadísticos multi variante cuyo propósito principal es sacar a la luz la estructura subyacente en una matriz de datos. Analiza la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables no exigiendo ninguna distinción entre variables dependientes e independientes. Utilizando esta información se calcula un conjunto de dimensiones latentes, conocidas como FACTORES, que buscan explicar dichas interrelaciones. Es, por lo tanto, una técnica de reducción de datos dado que si se cumplen sus hipótesis, la información contenida en la matriz de datos puede expresarse, sin mucha distorsión, en un número menor de dimensiones representadas por dichos FACTORES. Un Análisis Factorial tiene sentido si se cumplen dos condiciones: PARSIMONIA e INTERPRETABILIDAD”. (Ciberconta., 2010).

Prueba de Hipótesis

Es una prueba estadística que se utiliza para determinar si existe suficiente evidencia en una muestra de datos para inferir que cierta condición es válida para toda la población. Una prueba de hipótesis examina dos hipótesis opuestas sobre una población: la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

Para la prueba de la hipótesis que se utilizó la prueba de Chi Cuadrado.

3.7.2. FORMA DE TABULACION DE LA INFORMACION RECOLECTADA

Como anteriormente se señaló, antes de la codificación de los datos se tabuló la información en una matriz de datos a partir de ello se elabora las tablas de salida de frecuencia, absoluta, relativa, para cada pregunta, lo que conduce a observar el grado de satisfacción de los usuarios de los Centros de Salud.

3.7.3. Resultados Obtenidos

3.7.3.1. Resultados de la aplicación del cuestionario

Análisis descriptivo

El análisis descriptivo consiste en obtener la sumatoria de datos, la desviación estándar, Media, frecuencia máxima, frecuencia mínima, desviación típica y varianza, como máxima se toma el No. 7 que es el mayor valor de la escala, y Mínimo el numero No 1, que es el valor más bajo de la escala para que a partir de ello se realice el análisis de la satisfacción. Los resultados del análisis se observa en el Cuadro a continuación.

TABLA No. 9 Estadísticos Descriptivos
Cuestionario dirigido a los usuarios del Distrito 06D01.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	FRECUENCI A MAXIMA	FRECUENCI A MINIMA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTANDAR	SUMA
TANGIBILIDAD	1. los equipos médicos que se utilizan en el centro de salud tiene una apariencia de ser modernos	33,2	5,2	4,9299	1,76858	1898,00
	2. el estado de conservación de las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas	36,4	3,6	5,2052	1,81916	2004,00
	3. los folletos y trípticos que usted recibe como información del centro de salud son visualmente atractivos	29,4	6,0	4,8442	2,03910	1865,00
	4. la apariencia del personal de salud es la más adecuada	36,1	3,4	5,2701	1,78383	2029,00
CONFIABILIDAD	5. los horarios de citas que le asignan en el centro de salud, se cumplen.	33,2	6,0	4,9351	2,08378	1900,00
	6. el tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido	30,6	3,4	5,1013	1,84069	1964,00
	7. el tiempo que tarda para ser referido al hospital se encuentra en el tiempo prometido	25,2	5,7	4,9481	1,86173	1905,00
	8. cuando usted presenta problemas de salud, el personal del centro de salud muestra un sincero interés para solucionarlo	29,9	7,5	4,7870	2,09571	1843,00
	9. está satisfecho con el tiempo transcurrido para poder ser atendido por el medico	22,3	5,7	4,7792	1,83445	1840,00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. los médicos demuestran conocimiento, habilidades y experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes	42,9	4,9	5,3662	1,96411	2066,00
	11. el personal del centro de salud le ofrece un servicio rápido y ágil	27,0	7,5	4,8987	1,96920	1886,00
	12. el personal del centro de salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro.	31,7	6,0	5,1455	1,87351	1981,00
	13. el personal del centro de salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato	31,2	4,9	5,0000	1,98431	1925,00
GARANTIA	14. los médicos le transmiten confianza	45,2	3,1	5,2857	2,06696	2035,00
	15. el personal médico escucha sus problemas de salud	41,6	2,9	5,5026	1,76712	2113,00
	16. el personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.	34,0	3,6	5,2312	1,74734	2014,00
	17. el personal de servicios y administrativos realizan sus trabajos correspondientes	30,9	4,4	5,5481	5,09068	2136,00
EMPATIA	18. el personal de servicios y administrativos son amables con usted	37,7	4,2	5,3169	1,75100	2047,00
	19. el médico le informa con claridad todos sus problemas de salud	41,6	4,4	5,4338	1,80174	2092,00
	20. el medico realiza seguimiento para su recuperación	39,7	6,0	5,2052	2,01866	2004,00
	21. los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes	35,6	6,5	1,88474	1,88474	2021,00
	22. el personal del centro de salud entiende sus necesidades de salud	34,3	4,2	1,88960	1,88960	2008,00

Fuente: Información obtenida del programa SPSV22

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A. DATOS GENERALES

A más de la tabla anterior El programa SPS V22, nos permite obtener porcentajes de las diferentes preguntas realizadas a los entrevistados, los resultados de estos porcentajes se encuentra en el denominado anexo No 2, de donde tenemos los siguientes resultados.

EDAD: el 60% de nuestros encuestados están entre las edad de 26 a 49 años y que el 33,2% son menores de 25 años y por otro lado es 6,8% son mayores a los 50 años hacia adelante. (Ver el anexo No. 2).

1. **SEXO:** el 73% de nuestras encuestas fueron llenadas por mujeres es decir 281 y el 27% es decir 104 encuestas fueron llenadas por hombres. Esto nos muestra que las mujeres son las que más buscan el servicio de salud que ofrece el Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, esto se debe a que en su gran mayoría las madres llevan a sus niños al médico ya que muchos hombres salen a sus trabajos. (Ver el anexo No. 2).

2. **ESCOLARIDAD:** el 25,7% estudiaron la Primara Básica, el 42,9% han realizado estudios secundarios, es decir son bachilleres. El 31,4% de nuestros encuestados están cursando o han culminado sus estudios Universitarios. (Ver el anexo No. 2).

Los resultados relacionados a la medición del grado de satisfacción

B. DATOS DE LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN

1. INDICADOR TANGIBILIDAD

A. Pregunta 1: “**Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos**”; el 5,2% de encuestados señalan estar muy

insatisfechos, mientras que el 25,7% señalan estar muy satisfechos. Su media 4,92%, el Rango del 1 al 7 resultado 6 esto significa que los pacientes están Poco satisfechos.

B. Pregunta 2: **“El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas”**; El 3,6% de encuestados, señalan estar muy Insatisfechos, mientras que el 36,4% señalan estar muy satisfechos. Su media 5,2, el rango de 1 al 7 resultado 6 esto significa que los pacientes esta Poco satisfechos.

C. Pregunta 3: **“Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos”**; El 11,4% de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 29,4% señalan sentirse muy satisfechos. Su media de 4,84, y el rango de 1 al 7 resultado 6 lo que significa que están Poco satisfechos.

D. Pregunta 4: **“La apariencia del personal de salud es la más adecuada”**; El 5,2% de encuestados señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 36,4% encuestados señalan que están muy satisfechos, Su media es 5,27% y su rango de entre 1 al 7 resultado 7 lo que significa que están Muy Satisfechos.

2. INDICADOR CONFIABILIDAD

A. Pregunta 5: **“Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen”**; El 11,4% de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que los 33,2% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su media resultado 4,93% su rango del 1 al 7 resultado 6 lo que significa que están Poco Satisfechos.

B. Pregunta 6: **“El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido”**; El 3,4 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que 30,6% encuestados señalan estar muy satisfechos. Su media 5,10%, y su rango entre 1 al 7 resultado 6 lo que significa que están Poco satisfechos.

C. Pregunta 7: **“El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido”**; El 5,7 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 25,2% señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 4,94 %, y su rango de 1 al 7 resultado 6, lo que significa que están Poco satisfechos.

D. Pregunta 8: **“Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo”**; El 12,5 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 29,9% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 4,77% y el rango entre 1 al 7 resultado 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

E. Pregunta 9: **“Está satisfecho con el tiempo transcurrido para poder ser atendido por el medico”**; El 7,5 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 42,9% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,36 % y el rango entre 1 al 7 resultado 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

F. Pregunta 10: **“Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes”**; El 7,5 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 42,9% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,36 % y el rango entre 1 al 7 resultado 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

3. INDICADOR CAPACIDAD DE RESPUESTA

A. Pregunta 11: **“El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil”**; El 9,4 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 27,0% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 4,89 % y el rango entre 1 al 7 resultado 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

B. Pregunta 12: **“El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro”**; El 6,0 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 31,7% de encuestados

señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,14 % y el rango entre 1 al 7 resulto 6, lo que indica que están poco satisfecho.

C. Pregunta 13: **“El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato”**; El 10,1 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 31,2% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,00 % y el rango entre 1 al 7 resulto 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

4. INDICADOR GARANTIA

A. Pregunta 14: **“Los médicos le transmiten Confianza”**; El 11,7 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 45,2% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,28 % y el rango entre 1 al 7 resulto 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

B. Pregunta 15: **“El personal médico escucha sus problemas de salud”**; El 5,7 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 25,2% de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,50 % y el rango entre 1 al 7 resulto 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

C. Pregunta 16: **“El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud”**; El 3,6 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 34 % de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,23 % y el rango entre 1 al 7 resulto 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

D. Pregunta 17: **“El Personal de Servicios y Administrativos realizan sus trabajos correspondientes”**; El 4,4 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 30,9 % de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,54 % y el rango entre 1 al 7 resulto 6, lo que indica que están Poco satisfecho.

5. INDICADOR EMPATIA

- A. Pregunta 18: **“El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted”**; El 4,2 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 15,3 % de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,31 % y el rango entre 1 al 7 resultado 6, lo que indica que están Poco satisfecho.
- B. Pregunta 19: **“El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud”**; El 5,2 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 41,6 % de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,43 % y el rango entre 1 al 7 resultado 6, lo que indica que están Poco satisfecho.
- C. Pregunta 20: **“El medico realiza seguimiento para su recuperación”**; El 9,4 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 39,7 % de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 5,20 % y el rango entre 1 al 7 resultado 6, lo que indica que están Poco satisfecho.
- D. Pregunta 21: **“Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes”**; El 6,5 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 35,6 % de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 1,88 % y el rango entre 1 al 7 resultado 2, lo que indica que están Poco Insatisfecho.
- E. Pregunta 22: **“El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud”** El 8,3 % de encuestados, señalan estar muy insatisfechos, mientras que el 34,3 % de encuestados señalan estar muy satisfechos. Su mediana es 1,88 % y el rango entre 1 al 7 resultado 2, lo que indica que están Poco Insatisfecho.

3.7.4. ANALISIS FACTORIAL

Propósito del análisis factorial es sacar a la luz la estructura subyacente en una matriz de datos. Analiza la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables no exigiendo ninguna distinción entre variables dependientes e

independientes. Utilizando esta información se calcula un conjunto de dimensiones latentes, conocidas como FACTORES, que buscan explicar dichas interrelaciones. Es por lo tanto una técnica de reducción de datos dado que si se cumplen sus hipótesis, Para el análisis factorial se realizó las siguientes pruebas.

3.7.4.1 Prueba de Kaiser – Meyer y Bartlett.

La medida de la adecuación de la muestra Kaiser – Meyer (KMO): este índice se obtuvo con el apoyo técnico del programa SPSS V22 IBM. El resultado muestra un índice de 0,950 lo que nos indica que las interrelaciones son adecuadas, por su número cercano a 1, resultado que nos permite continuar con la investigación.

Prueba de esfericidad de Bartlett: Se obtuvo por medio del mismo programa de IBM SPSS V22 y nos dio como resultado una CHI CUADRADO de 7577.973 y 300 grados de libertad, con un valor de significancia de ,000, el que representa el riesgo de estar equivocado al aceptar la hipótesis alternativa. Los resultados se encuentran también en el cuadro anterior, como ya lo dijimos indicándonos que si es posible realizar el análisis.

TABLA No. 10 La Chi - Cuadrado

Medida káiser – Meyer –de adecuación de muestreo		,950
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox Chi – Cuadrado	7577.973
	G1	300
	Sig	,000

Fuente: información del Programa SPSSV22

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

3.7.4.2. Matriz de correlación

El análisis de correlación, permite la relación que puede existir entre 2 variables o más, está compuesta por filas y columnas, es matriz simétrica es decir que los valores de las filas son los mismo valores de las columnas, observamos la matriz de

correlación construida por el programa SPSS V22, su tabla presenta los coeficientes de correlación existentes entre variables, los cuales deben ser altos para que el análisis factorial sea apropiado.

Dentro de la matriz de correlación son importantes aquellos coeficientes mayores a 0,5. Pero dada la gran cantidad de correlaciones existentes, se seleccionó las correlaciones mayores a 0,60. (La tabla Matriz de Correlaciones lo encontramos en Anexo No. 3 Pág. 82)

TABLA No. 11 Cuadro resumen de correlaciones

CUADRO RESUMEN	
INDICADORES	CORRELACION
INDICADOR 1 con 2	0,722
INDICADOR 5 con 6	0,719
INDICADOR 6 con 4	0,645
INDICADOR 8 con 9	0,683
INDICADOR 10 con 14 y 19	0,780 y ,0750
INDICADOR 11 con 5, 7, 8, 12	0,728 / 0,676 / 0,727 / 0,743
INDICADOR 12 con 11 y 13	0,743 / 0,740
INDICADOR 14 con 3 y 10	0,648 / 0,780
INDICADOR 15 con 16	0,785
INDICADOR 16 con 15 y 18	0,785 / 0,641
INDICADOR 20 con 21	0,845
INDICADOR 21 con 20 y 22	0,845 / 0,668

Fuente: información de la Matriz de Correlación

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

TABLA No. 12 Indicadores y su significado

DIMENSIONES	INDICADORES	SIGNIFICADO
TANGIBILIDAD	INDICADOR 1	1. Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos
	INDICADOR 2	2. El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas
	INDICADOR 3	3. Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos
	INDICADOR 4	4. La apariencia del personal de salud es la más adecuada
CONFIABILIDAD	INDICADOR 5	5. Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen.
	INDICADOR 6	6. El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido
	INDICADOR 7	7. El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido
	INDICADOR 8	8. Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo
	INDICADOR 9	9. Está satisfecho con el tiempo trascendido para poder ser atendido por el medico
CAPACIDAD DE RESPUESTA	INDICADOR 10	10. Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes
	INDICADOR 11	11. El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil
	INDICADOR 12	12. El personal del Centro de Salud realiza el

		servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro.
	INDICADOR 13	13. El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato
GARANTÍA	INDICADOR 14	14. Los médicos le transmiten Confianza
	INDICADOR 15	15. El personal médico escucha sus problemas de salud
	INDICADOR 16	16. El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.
	INDICADOR 17	17. El Personal de Servicios y Administrativos realizan sus trabajos correspondientes
EMPATIA	INDICADOR 18	18. El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted
	INDICADOR 19	19. El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud
	INDICADOR 20	20. El medico realiza seguimiento para su recuperación
	INDICADOR 21	21. Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes
	INDICADOR 22	22. El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud

Fuente: información del Cuestionario aplicado

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

INTERPRETACIÓN DE LA MATRIZ DE CORRELACION

Los resultados al Análisis de correlación muestran:

1. Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos (I.1), se correlaciona con, El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas, (I.2) en un 0,72 %.
2. El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas (I.2) se correlaciona con Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos, (I.2) en un 0,72 %.
3. Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen, (I. 5) se correlaciona con El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido. (I. 6) En un 0,71 %.
4. El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido, (I. 6) se correlaciona con, La apariencia del personal de salud es la más adecuada, (I. 4) en un 0,64 %.
5. Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo, (I.8) se correlaciona con Está satisfecho con el tiempo trascurrido para poder ser atendido por el médico, (I. 9) en un 0,68 %.
6. Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes, (I.10) se correlaciona con Los médicos le transmiten Confianza (I.14) con un 0,78 % y con El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud, (I.19) con un 0,75 %.

7. El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil, (I.11) se correlaciona con Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen, (I.5) en un 0,72 %. También con El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido, (I.7) se correlaciona con un 0,67 % y con, Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo, (I. 8) con un 0,72 %. Con El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro. (I.12) Se correlaciona con un 0,74 %.
8. El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro. (v 12) se correlaciona con, El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil, (v11) en un 0,74 % y con, El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato, (v13) con un 0,74 %.
9. Los médicos le transmiten Confianza, (I.14) se correlaciona, Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos, (I.3) con un 0,64 % Y Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes, (I. 10) en un 0,78 %.
10. El personal médico escucha sus problemas de salud, (I.15) se correlaciona con, El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud. (I.16) En un 0,78 %.
11. El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud (I.16). Se correlaciona con El personal médico escucha sus problemas de salud, (I.15) en un 0,78 % y con El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted (I. 18), en un 0,64 %.
12. El medico realiza seguimiento para su recuperación, (I.20) se correlaciona con Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes, (I.21) en un 0,84 %.

13. Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes, (I.21) se correlaciona con El medico realiza seguimiento para su recuperación, (I.20) en un 0,84 % y con, El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud, (I.22) en un 0,66 %.

La satisfacción está relacionada con estos indicadores 20 y 21 con un valor de 845, variables que son parte del componente Empatía, que dan importancia al interés que los médicos y el personal del centro de salud demuestran con la recuperación de sus pacientes, con la capacidad de entender sus necesidad de salud.

También hay satisfacción entre las indicadores 15 y 16 con un valor de 785, indicadores que forman parte del componente Garantía, que trata de la actitud del médico en escuchar los problemas de salud de los pacientes y la preparación del personal de enfermería para solucionar problemas de salud.

Los siguientes indicadores que demuestra satisfacción son 14 y 10, con un valor de 780, que son parte de los componentes Garantía y Capacidad de Respuesta, estos indicadores hablan la confianza que el medico trasmite y los conocimientos habilidades experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes.

Los indicadores 10 y 19 que forman parte de los componentes, Capacidad de respuesta y Empatía, muestran que hay satisfacción con un valor de 750, las mismas que tratan de la confianza que el medico trasmite y los conocimientos, habilidades, experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes. Y la claridad con la que el medico informa a sus pacientes sus problemas de salud.

Los indicadores 11 y 12 también revelan satisfacción con un valor de 743, estas variables formar parte del componente Capacidad de respuesta, que trata del personal del centro de salud ofrece un servicio rápido y ágil, y si el personal del centro de salud realiza su trabajo como la primera vez que fue atendido el paciente.

3.7.4.3. Matriz de componentes rotados ^a

“La Rotación Factorial que transforma la matriz factorial inicial en otra denominada matriz factorial rotada, es más fácil de interpretar, que consiste en una combinación lineal de la primera y que explica la misma cantidad de varianza inicial. Los factores rotados tratan de que cada uno de los indicadores originales tenga una correlación lo más próxima a 1 que sea posible con uno de los factores, y correlaciones próximas a cero (0) con los restantes, consiguiendo así correlaciones altas con un grupo de indicadores y baja con el resto” (Bernal Juan, 2003).

Usando el programa SPSS V22, realizamos la construcción de la tabla de componentes rotados, en este caso se buscó tan solamente dos componentes, el programa permite buscar más componente, pero en esta ocasión se solicita la rotación con dos componentes.

3.7.5 Interpretación de la matriz de componentes rotados

En el componente 1, encontramos que existe mayor rotación entre los siguientes indicadores, 10, 11, 12, 13, 14, 20, 21, ya que poseen valores cercanos a 1, Siendo las más representativas los indicadores de la Dimensión: Capacidad de Respuesta.

TABLA No. 13 Primer Componente

DIMENSION	INDICADORES	VALOR
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes	,834
	11. El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil	,819
	12. El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro.	,849
	13. El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato	,848
GARANTIA	14. Los médicos le transmiten Confianza	,806
EMPATIA	20. El medico realiza seguimiento para su recuperación	,834
	21. Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes	,829

Fuente: información de la matriz de componentes rotados.

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

En el segundo componente las variables con mayor rotación son: Variable 1, 15, 16, 19, con los valores más altos de dicho componente, que se acercan a 1 siendo las variables más representativas las de la Dimensión Garantía.

TABLA No. 14 Segundo Componente

DIMENSION	INDICADORES	VALOR
TANGIBILIDAD	1. Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos	,393
GARANTIA	15. El personal médico escucha sus problemas de salud	,389
	16. El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.	,252
EMPATIA	19. El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud	,240

Fuente: Información de la matriz de componentes rotados.

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

TABLA No. 15 Determinación del nivel de satisfacción

DIMENSIONES	PREGUNTAS	MEDIA	% ACUMULADO	VALOR MAXIMO	NIVEL DE SATISFACCION
TANGIBILIDAD	1. Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos	4,9299	74,3	5	SATISFECHO
	2. El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas	5,2052	63,6	6	POCO SATISFECHO
	3. Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos	4,8442	70,6	5	SATISFECHO
	4. La apariencia del personal de salud es la más adecuada	5,2701	99,7	6	POCO SATISFECHO
CONFIABILIDAD	5. Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen.	4,9351	66,8	5	SATISFECHO
	6. El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido	5,1013	69,4	6	POCO SATISFECHO
	7. El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido	4,9481	74,8	5	SATISFECHO
	8. Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo	4,7870	70,1	5	SATISFECHO
	9. Está satisfecho con el tiempo transcurrido para poder ser atendido por el medico	4,7792	77,7	5	SATISFECHO
	10. Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes	5,3662	57,1	6	POCO SATISFECHO

CAPACIDAD DE RESPUESTA	11. El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil	4,8987	73,0	5	SATISFECHO
	12. El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro.	5,1455	68,3	6	POCO SATISFECHO
	13. El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato	5,0000	68,8	5	SATISFECHO
GARANTIA	14. Los médicos le transmiten Confianza	5,2857	54,8	6	POCO SATISFECHO
	15. El personal médico escucha sus problemas de salud	5,5026	58,3	6	POCO SATISFECHO
	16. El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.	5,2312	66,0	6	POCO SATISFECHO
	17. El Personal de Servicios y Administrativos realizan sus trabajos correspondientes	5,5481	68,8	6	POCO SATISFECHO
EMPATIA	18. El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted	5,3169	62,3	6	POCO SATISFECHO
	19. El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud	5,4338	58,4	6	POCO SATISFECHO
	20. El medico realiza seguimiento para su recuperación	5,2052	60,3	6	POCO SATISFECHO
	21. Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes	1,88474	64,4	2	POCO INSATISFECHO
	22. El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud	1,88960	65,7	2	POCO INSATISFECHO
	TOTAL	106,39/ 22= 4,83	106,39/2= 53,19	5	

Fuente: información de la Tabla de resultados estadísticos descriptivos

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

TABLA No. 16 Análisis de las variables para determinar si requieren estrategias

DIMENSIONES	PREGUNTAS	VALOR MAXIMO	NIVEL DE SATISFACCION	REQUIERE ESTRATEGIA
TANGIBILIDAD	1. Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos	5	SATISFACTORIO	NO
	2. El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	3. Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos	5	SATISFACTORIO	NO
	4. La apariencia del personal de salud es la más adecuada	6	POCO SATISFACTORIO	NO
CONFIABILIDAD	5. Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen.	5	SATISFACTORIO	NO
	6. El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	7. El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido	5	SATISFACTORIO	NO
	8. Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo	5	SATISFACTORIO	NO
	9. Está satisfecho con el tiempo trascurrido para poder ser atendido por el medico	5	SATISFACTORIO	NO
	10. Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	11. El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil	5	SATISFACTORIO	NO

CAPACIDAD DE RESPUESTA	12. El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro.	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	13. El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato	5	SATISFACTORIO	NO
GARANTIA	14. Los médicos le transmiten Confianza	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	15. El personal médico escucha sus problemas de salud	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	16. El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	17. El Personal de Servicios y Administrativos realizan sus trabajos correspondientes	6	POCO SATISFACTORIO	NO
EMPATIA	18. El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	19. El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	20. El medico realiza seguimiento para su recuperación	6	POCO SATISFACTORIO	NO
	21. Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes	2	POCO INSATISFACTORIO	SI
	22. El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud	2	POCO INSATISFACTORIO	SI
	TOTAL			

Fuente: Tabla de datos Estadísticos Descriptivos

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

3.8 Interpretación de las Tablas de Satisfacción

Los datos del cuadro No 17 demuestran que las variables 1 al 20, no requieren de una propuesta de estrategia debido a que su resultado se ubica entre los rangos de SATISFACTORIO Y POCO SATISFACTORIO.

Para las variables 21 y 22 si se necesita proponer estrategias para superar los bajos resultados que presenta la investigación, como se registra en el cuadro No. 17 Los resultados son de 1,88 tanto para la Variable 21 como para la variable 22.

TABLA No. 17 Cuadro de estrategia para las variables 21 Y 22

COMPONENTE	VARIABLE	VALOR MAXIMO	ESTRATEGIA	RECOMENDACIONES
EMPATIA	21. Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes	2	Cursos de capacitación que mejoren la atención al cliente.	CAPACITAR AL PERSONAL MEDICO
	22. El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud	2	Desarrollar Empatía entre el Personal del Centro de Salud y las necesidades de los pacientes.	CAPACITAR AL PERSONAL

Fuente: información de la Tabla de Satisfacción

Elaboración por: Raúl Bonifaz B.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Por medio del presente trabajo investigativo se ha identificado el grado de satisfacción de los usuarios del Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, donde el 36,3% de los entrevistados declaran estar Satisfactorio con la atención con un valor de (5), en tanto que el 54,5% de los entrevistado han respondido que están poco satisfechos con el servicio con un valor de (6).Siendo que la media de nuestro estudio es de 4,83 como lo demuestra la tabla de determinación del nivel de satisfacción

- La calidad de atención al cliente de los servicios de salud del Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud, determinaron a través de los valores obtenidos en la dimensión Empatía, en donde el 60% establece que el nivel de calidad del servicio es poco satisfactorio con un valor de (6), en tanto que el 40% considero que la calidad del servicio es Poco Insatisfactorio con un valor de (2).

- Para superar estas puntuaciones bajas, el Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud necesita insistir en el fortalecimiento del Talento Humano, para lograr los objetivos que como institución se han trazado. A través de capacitaciones permanentes que permitan el monitoreo y seguimiento en la atención del cliente.

- A través de estudio de campo y el análisis estadístico se comprueba la hipótesis planteada, donde la Gestión del Talento Humano incide en la calidad de atención al cliente, con base al análisis de la variable satisfacción.

4.2. RECOMENDACIONES

- Implementar un proceso de seguimiento a través de encuestas de satisfacción a los clientes de los diferentes Sub centros y Centros de salud del Distrito, con el fin de monitorear el grado de satisfacción para que las Autoridades Distritales a cargo puedan tomar las acciones necesarias, para poder mejorar día a día. Lo que permitirá que el Distrito Chambo Riobamba 06D01 – salud sea una institución pública emblemática y referencial en cuanto al servicio de salud a la ciudadanía.
- Mantener el sistema de agendamiento de citas, pues permite ser efectivos en la atención al usuario, disminuyendo los tiempos de desperdicio e incrementando la producción de los centros de salud del Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud
- Se recomienda la realización de jornadas de capacitación dirigidas al talento humano del Distrito, para que puedan reforzar sus conocimientos y capacidades en cuanto a lo que la presente investigación nos sugiere, como es el desarrollo de interés en la recuperación de sus pacientes y entender las necesidades de salud de sus clientes, estas jornadas de capacitación recomendamos que sea impartida por un equipo de capacitadores externos, expertos en el tema, a más de un plan de acompañamiento y seguimiento, para que la aplicación de los conocimientos se transforme en acciones positivas y el logro de los objetivos. Generando cambios en la conducta del Talento Humano.
- Impartir curso de inducción al Talento Humano que se une al equipo de trabajo, para que se empoderen de su misión y visión trabajando en busca de conseguir los objetivos institucionales.

MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFIA

- (15 de Enero de 2014). *Agencia de noticias Andes*.
- Acuerdo No 0001203. (s.f.).
- Álvarez Carlos, e. M. (2012). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencia empresariales*,. Mexico: Limusa.
- Ateico Consultores. (s.f.). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicios*.
- Ateico Consultores. (s.f.). *El Modelo SERVQUAL de la Calidad de Servicios. El Modelo SERVQUAL de la Calidad de Servicios*.
- Chiavenato Idalberto. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: MacGraw - Hill.
- Constituyente, A. (2010). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Ecuador, M. (2013). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS*. Quito: MSP.
- Ecuador, M. d. (2013). *Estatuto Organico. Acuerdo Ministerial No. 00004520*, 168.
- Ecuador, M. d. (2013). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS*. Quito - Ecuador: MSP.
- Goode William J. (2008). *Métodos de investigación Social*. Mexico: Trillas.
- Horizontes Empresariales. (2009). *Evaluación de la Calidad de servicio en el Centro de Salud Familiar en Chile. Horizontes Empresariales*, 66.
- Idalberto Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. España: Mc Graw - Hill Educación.
- Idalberto Chiavento. (2009). *Gestión del Talento Humano*. España: Mc Graw Hill.
- Ivan Thompson. (2005). *La Satisfacción del Cliente. Clientes*.
- Iván Thompson. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.
- Josefina Carnival. (2001). *Persepción de la Calidad. Revista Asistencial*, 16 - 27.
- Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2013). *Estatuto Organico. Acuerdo Ministerial No. 00004520*, 168.

- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2013). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS*. Quito: MSP.
- Munch, L. (2007). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Mexico: Trillaas.
- Pablo Lledo. (2006). *Administración de Proyectos*. Mexico DF: Pearson Educación.
- Pablo Lledó. (2011). *Dirección de Proyectos*. Buenos Aires: Person Educación.
- Paz, M. T. (2006). Tamaño de una muestra para investigación de mercado. *Boletín electrónico de la Universidad Rafael Landívar*, 1-2.
- Philip Kotler. (2003). *Dirección de marketing*. Madrid - España: Pearson Educación S.A.
- Roberto Sierra. (2007). *Calidad del Servicio*. Madrid: CODEU.
- Roberto Sierra. (2007). *Calidad del Servicio*. España: CODEU.
- Sampieri Roberto. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

WEB GRAFIA.

Bernal Juan. (1 de Octubre de 2003). *Análisis de componentes Principales*. Obtenido de http://www.uv.es/asepuma/XII/comunica/bernal_martinez_sanchez.pdf

Ciberconta. (12 de FEBRERO de 2010).

Ciberconta.unizar.es/LECCION/FACTORAIL. Obtenido de <https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=análisis%20factorial>

ANEXOS

ANEXO No 1

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
ENCUESTA PARA LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
DIRIGIDA A LOS USUARIOS EN EL DISTRITO 06D01 CHAMBO
RIOBAMBA – SALUD

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción del paciente para determinar la calidad del servicio

I. DATOS GENERALES

A. **Edad** _____ **Sexo** Femenino Masculino

B. Grado de escolaridad

Primaria

Secundaria

Universidad

Otros (especifique) _____

C. **Centro de Salud** _____

II. DESARROLLO DE PREGUNTAS. Le agradecemos que en cada una de las preguntas marque con una (X) en el número que mejor se adecue a su opinión sobre la satisfacción del servicio que recibe en el centro, de acuerdo a la siguiente escala:

- 1 Significa que usted está **Muy insatisfecho**,
2. Significa que usted está **Poco Insatisfecho**.
3. Significa que usted está **Insatisfecho**
4. Significa que usted está Ni Insatisfecho ni Satisfecho (**neutral**)
5. Significa que usted está **Satisfecho**
6. Significa que usted está **Poco Satisfecho**
7. Significa que usted está **Muy Satisfecho**

No existe pregunta correcta ni incorrecta, sólo queremos obtener un número que refleje lo que usted piensa, respecto a la calidad del servicio. ¡¡ **Muchas gracias!!**

DIMENSIONES E INDICADORES DEL MODELO SERVQUAL

Declaraciones sobre la satisfacción en cuanto a TANGIBILIDAD		1	2	3	4	5	6	7
1	Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos							
2	El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas							
3	Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos							
4	La apariencia del personal de salud es la más adecuada							
Declaraciones sobre la satisfacción en cuanto a CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5	6	7
1	Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen.							
2	El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido							
3	El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido							
4	Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo							
5	Está satisfecho con el tiempo transcurrido para poder ser atendido por el medico							
Declaraciones sobre la satisfacción en cuanto a CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5	6	7
1	Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes							
2	El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil							
3	El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro.							
4	El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato							
Declaraciones sobre la satisfacción en cuanto a GARANTIA		1	2	3	4	5	6	7
1	Los médicos le transmiten Confianza							
2	El personal médico escucha sus problemas de salud							
3	El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.							
4	El Personal de Servicios y Administrativos realizan sus trabajos correspondientes							
Declaraciones sobre la satisfacción en cuanto a EMPATIA		1	2	3	4	5	6	7
1	El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted							
2	El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud							
3	El medico realiza seguimiento para su recuperación							
4	Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes							
5	El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud							

ANEXO No 2

TABLAS DE PORCENTAJES

TABLAS DE RECUENTO Y PORCENTAJES

EDAD	VALOR	%
Validos	385	
1,00 12 a 25 años	128	33,2 %
2,00 de 26 años a 49	231	60 %
3,00 de 50 en adelante	26	26,0 %
Total	385,00	

SEXO	VALOR	RECUENTO	%
Validos	385		
1	Femenino	281	73%
2	Masculino	104	27%

ESCOLARIDAD	VALOR	RECUENTO	%
1	Primaria	99	25,7 %
2	Secundaria	165	42,9 %
3	Universidad	121	31,4 %
	Total	385	100,0 %

INDICADOR No 1.	VALOR	RECUENTO	%	
Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos	1	Muy Insatisfactorio	20	5,2 %
	2	Poco Insatisfactorio	32	8,3 %
	3	Insatisfactorio	31	8,1 %
	4	Neutral	31	8,1 %
	5	Satisfactorio	128	33,2 %
	6	Poco Satisfactorio	44	11,4 %
	7	Muy Satisfactorio	99	25,7 %
	Total	385	100,0 %	

INDICADOR No 2.		VALOR	RECuento	%
El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas.	1	Muy Insatisfactorio	14	3,6 %
	2	Poco Insatisfactorio	22	5,7 %
	3	Insatisfactorio	51	13,2 %
	4	Neutral	39	10,1 %
	5	Satisfactorio	57	14,8 %
	6	Poco Satisfactorio	62	16,1 %
	7	Muy Satisfactorio	140	36,4 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 3.		VALOR	RECuento	%
Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos	1	Muy Insatisfactorio	44	11,4 %
	2	Poco Insatisfactorio	27	7,0 %
	3	Insatisfactorio	23	6,0 %
	4	Neutral	49	12,7 %
	5	Satisfactorio	63	16,4 %
	6	Poco Satisfactorio	66	17,1 %
	7	Muy Satisfactorio	113	29,4 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 4.		VALOR	RECuento	%
La apariencia del personal de salud es la más adecuada	1	Muy Insatisfactorio	20	5,2 %
	2	Poco Insatisfactorio	13	3,4 %
	3	Insatisfactorio	32	8,3 %
	4	Neutral	57	14,8 %
	5	Satisfactorio	60	15,6 %
	6	Poco Satisfactorio	63	16,4 %
	7	Muy Satisfactorio	139	36,1 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 5.		VALOR	RECuento	%
Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen.	1	Muy Insatisfactorio	44	11,4 %
	2	Poco Insatisfactorio	28	7,3 %
	3	Insatisfactorio	23	6,0 %
	4	Neutral	42	10,9 %

	5	Satisfactorio	53	13,8 %
	6	Poco Satisfactorio	67	17,4 %
	7	Muy Satisfactorio	128	33,2 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 6.		VALOR	RECUESTO	%
El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido	1	Muy Insatisfactorio	13	3,4 %
	2	Poco Insatisfactorio	39	10,1 %
	3	Insatisfactorio	35	9,1%
	4	Neutral	46	11,9 %
	5	Satisfactorio	46	11,9 %
	6	Poco Satisfactorio	88	22,9%
	7	Muy Satisfactorio	118	30,6 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 7.		VALOR	RECUESTO	%
El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido	1	Muy Insatisfactorio	22	5,7 %
	2	Poco Insatisfactorio	37	9,6 %
	3	Insatisfactorio	31	8,1 %
	4	Neutral	44	11,4 %
	5	Satisfactorio	63	16,4 %
	6	Poco Satisfactorio	91	23,6 %
	7	Muy Satisfactorio	97	25,2 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 8.		VALOR	RECUESTO	%
Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo	1	Muy Insatisfactorio	48	12,5 %
	2	Poco Insatisfactorio	29	7,5 %
	3	Insatisfactorio	29	7,5%
	4	Neutral	37	9,6%
	5	Satisfactorio	65	16,9%
	6	Poco Satisfactorio	62	16,1%
	7	Muy Satisfactorio	115	29,9%
			385	100,0 %

INDICADOR No 9.		VALOR	RECuento	%
Está satisfecho con el tiempo transcurrido para poder ser atendido por el medico	1	Muy Insatisfactorio	22	5,7 %
	2	Poco Insatisfactorio	38	9,9 %
	3	Insatisfactorio	34	8,8 %
	4	Neutral	62	16,1 %
	5	Satisfactorio	68	17,7 %
	6	Poco Satisfactorio	75	19,5 %
	7	Muy Satisfactorio	86	22,3 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 10.		VALOR	RECuento	%
Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes	1	Muy Insatisfactorio	29	7,5%
	2	Poco Insatisfactorio	27	7,0%
	3	Insatisfactorio	19	4,9%
	4	Neutral	22	5,7 %
	5	Satisfactorio	55	14,3%
	6	Poco Satisfactorio	68	17,7%
	7	Muy Satisfactorio	165	42,9%
			385	100,0 %
INDICADOR No 11.		VALOR	RECuento	%
El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil	1	Muy Insatisfactorio	36	9,4 %
	2	Poco Insatisfactorio	29	7,5 %
	3	Insatisfactorio	30	7,8 %
	4	Neutral	38	9,9 %
	5	Satisfactorio	66	17,1 %
	6	Poco Satisfactorio	82	21,3 %
	7	Muy Satisfactorio	104	27,0 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 12.		VALOR	RECuento	%
El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la	1	Muy Insatisfactorio	23	6,0 %
	2	Poco Insatisfactorio	29	7,5 %
	3	Insatisfactorio	28	7,3 %
	4	Neutral	40	10,4 %

primera vez que usted visito el centro.	5	Satisfactorio	56	14,5 %
	6	Poco Satisfactorio	87	22,6 %
	7	Muy Satisfactorio	122	31,7 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 13.		VALOR	RECUESTO	%
El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato	1	Muy Insatisfactorio	39	10,1 %
	2	Poco Insatisfactorio	19	4,9 %
	3	Insatisfactorio	28	7,3 %
	4	Neutral	48	12,5 %
	5	Satisfactorio	54	14,0 %
	6	Poco Satisfactorio	77	20,0 %
	7	Muy Satisfactorio	120	31,2 %
		385	100,0 %	
INDICADOR No 14.		VALOR	RECUESTO	%
Los médicos le trasmiten Confianza	1	Muy Insatisfactorio	45	11,7 %
	2	Poco Insatisfactorio	12	3,1 %
	3	Insatisfactorio	19	4,9 %
	4	Neutral	28	7,3 %
	5	Satisfactorio	63	16,4 %
	6	Poco Satisfactorio	44	11,4 %
	7	Muy Satisfactorio	174	45,2 %
		385	100,0 %	
INDICADOR No 15.		VALOR	RECUESTO	%
El personal médico escucha sus problemas de salud	1	Muy Insatisfactorio	22	5,7 %
	2	Poco Insatisfactorio	37	9,6 %
	3	Insatisfactorio	31	8,1 %
	4	Neutral	44	11,4 %
	5	Satisfactorio	63	16,4 %
	6	Poco Satisfactorio	91	23,6 %
	7	Muy Satisfactorio	97	25,2 %
		385	100,0 %	
INDICADOR No 16.		VALOR	RECUESTO	%

El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.	1	Muy Insatisfactorio	14	3,6 %
	2	Poco Insatisfactorio	23	6,0 %
	3	Insatisfactorio	28	7,3 %
	4	Neutral	59	15,3 %
	5	Satisfactorio	63	16,4 %
	6	Poco Satisfactorio	67	17,4 %
	7	Muy Satisfactorio	131	34,0 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 17.		VALOR	RECUESTO	%
El Personal de Servicios y Administrativos realizan sus trabajos correspondientes	1	Muy Insatisfactorio	17	4,4 %
	2	Poco Insatisfactorio	19	4,9 %
	3	Insatisfactorio	27	7,0 %
	4	Neutral	58	15,1 %
	5	Satisfactorio	66	17,1 %
	6	Poco Satisfactorio	77	20,0 %
	7	Muy Satisfactorio	119	30,9 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 18.		VALOR	RECUESTO	%
El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted	1	Muy Insatisfactorio	16	4,2 %
	2	Poco Insatisfactorio	16	4,2 %
	3	Insatisfactorio	29	7,5 %
	4	Neutral	59	15,3 %
	5	Satisfactorio	59	15,3 %
	6	Poco Satisfactorio	61	15,8 %
	7	Muy Satisfactorio	145	37,7 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 19.		VALOR	RECUESTO	%
El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud	1	Muy Insatisfactorio	20	5,2 %
	2	Poco Insatisfactorio	17	4,4 %
	3	Insatisfactorio	24	6,2 %
	4	Neutral	42	10,9 %
	5	Satisfactorio	54	14,0 %

	6	Poco Satisfactorio	68	17,7 %
	7	Muy Satisfactorio	160	41,6 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 20.		VALOR	RECUESTO	%
El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud	1	Muy Insatisfactorio	36	9,4 %
	2	Poco Insatisfactorio	23	6,0 %
	3	Insatisfactorio	24	6,2 %
	4	Neutral	28	7,3 %
	5	Satisfactorio	59	15,3 %
	6	Poco Satisfactorio	62	16,1 %
	7	Muy Satisfactorio	153	39,7 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 21.		VALOR	RECUESTO	%
Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes	1	Muy Insatisfactorio	25	6,5 %
	2	Poco Insatisfactorio	29	7,5 %
	3	Insatisfactorio	13	3,4 %
	4	Neutral	46	11,9 %
	5	Satisfactorio	54	14,0 %
	6	Poco Satisfactorio	81	21,0 %
	7	Muy Satisfactorio	137	35,6 %
			385	100,0 %
INDICADOR No 22.		VALOR	RECUESTO	%
El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud	1	Muy Insatisfactorio	32	8,3 %
	2	Poco Insatisfactorio	20	5,2 %
	3	Insatisfactorio	16	4,2 %
	4	Neutral	33	8,6 %
	5	Satisfactorio	80	20,8 %
	6	Poco Satisfactorio	72	18,7 %
	7	Muy Satisfactorio	132	34,3 %
			385	100,0 %

ANEXO No 3

MATRIZ DE CORRELACIÓN

**MATRIZ DE CORRELACION
INDICADORES**

INDICADORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
INDICADOR 1	1,00	,722	,445	,530	,402	,466	,516	,346	,365	,471	,376	,452	,404	,479	,568	,534	,206	,455	,447	,464	,431	,474
INDICADOR 2	,722	1,00	,622	,636	,585	,669	,618	,563	,518	,642	,583	,604	,530	,627	,623	,637	,235	,553	,584	,543	,568	,467
INDICADOR 3	,445	,622	1,00	,554	,548	,600	,630	,601	,502	,592	,601	,634	,609	,648	,574	,609	,240	,502	,529	,564	,632	,436
INDICADOR 4	,531	,636	,554	1,00	,590	,645	,519	,578	,501	,633	,595	,640	,475	,632	,594	,629	,253	,603	,642	,630	,603	,585
INDICADOR 5	,403	,585	,548	,590	1,00	,719	,627	,671	,535	,529	,728	,647	,594	,582	,483	,553	,172	,505	,488	,590	,543	,429
INDICADOR 6	,466	,669	,600	,645	,719	1,00	,676	,666	,587	,636	,679	,692	,591	,666	,509	,571	,198	,578	,571	,627	,582	,445
INDICADOR 7	,516	,618	,630	,519	,627	,676	1,00	,653	,533	,596	,676	,644	,674	,600	,545	,594	,258	,485	,540	,626	,584	,565
INDICADOR 8	,347	,563	,601	,578	,671	,666	,653	1,00	,683	,651	,727	,694	,627	,604	,512	,571	,219	,599	,590	,605	,598	,475
INDICADOR 9	,365	,518	,502	,501	,535	,587	,533	,683	1,00	,651	,590	,579	,606	,556	,433	,479	,188	,500	,514	,618	,586	,474
INDICADOR 10	,471	,642	,592	,633	,529	,636	,596	,651	,651	1,00	,659	,706	,541	,780	,674	,606	,227	,604	,750	,705	,710	,534
INDICADOR 11	,376	,583	,601	,595	,728	,679	,676	,727	,590	,659	1,00	,743	,700	,636	,566	,599	,258	,535	,569	,653	,645	,555
INDICADOR 12	,452	,604	,634	,640	,647	,692	,644	,694	,579	,706	,743	1,00	,740	,721	,639	,635	,266	,606	,645	,643	,656	,572
INDICADOR 13	,404	,530	,609	,475	,594	,591	,674	,627	,606	,541	,700	,740	1,00	,620	,512	,564	,260	,486	,503	,646	,600	,560
INDICADOR 14	,479	,627	,648	,632	,682	,666	,600	,604	,556	,780	,636	,721	,620	1,00	,740	,684	,248	,587	,688	,730	,748	,548
INDICADOR 15	,668	,623	,574	,594	,483	,509	,545	,512	,433	,674	,566	,639	,512	,740	1,00	,785	,248	,597	,696	,610	,657	,642
INDICADOR 16	,534	,637	,609	,629	,553	,571	,594	,571	,479	,606	,599	,635	,564	,684	,785	1,00	,269	,641	,647	,625	,677	,588
INDICADOR 17	,206	,235	,240	,253	,172	,198	,258	,219	,188	,227	,258	,266	,260	,248	,248	,269	1,00	,255	,237	,250	,234	2,54
INDICADOR 18	,455	,553	,502	,603	,505	,578	,485	,599	,500	,604	,535	,606	,486	,587	,597	,641	,255	1,00	,698	,578	,536	,479
INDICADOR 19	,447	,584	,529	,642	,488	,571	,540	,590	,514	,750	,569	,645	,503	,688	,696	,647	,237	,698	1,00	,669	,697	,612
INDICADOR 20	,464	,543	,564	,630	,590	,627	,626	,605	,618	,705	,653	,643	,646	,730	,610	,625	,250	,578	,669	1,00	,845	,650
INDICADOR 21	,431	,568	,632	,603	,543	,582	,584	,598	,586	,710	,645	,656	,600	,745	,657	,677	,234	,537	,697	,845	1,00	,668
INDICADOR 22	,474	,467	,436	,585	,429	,445	,565	,475	,474	,534	,555	,572	,560	,546	,642	,587	,254	,480	,613	,651	,668	1,00

ANEXO No 4

MATRIZ DE COMPONENTES

ROTADOS

MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS ^a		
TABLA No. 18 Matriz de componentes rotados	COMPONENTES	
	1	2
1. Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tiene una apariencia de ser modernos	,622	,393
2. El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas	,782	,145
3. Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos	,757	-,078
4. La apariencia del personal de salud es la más adecuada	,780	,145
5. Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen.	,751	-,349
6. El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido	,802	-,243
7. El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido	,785	-,177
8. Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo	,794	-,341
9. Está satisfecho con el tiempo transcurrido para poder ser atendido por el medico	,717	-,285
10. Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes	,835	,058
11. El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil	,819	-,304
12. El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro.	,849	-,140
13. El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato	,767	-,282
14. Los médicos le transmiten Confianza	,848	,092
15. El personal médico escucha sus problemas de salud	,789	,389
16. El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud.	,806	,252
17. El Personal de Servicios y Administrativos realizan sus trabajos correspondientes	,326	,185
18. El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted	,739	,151
19. El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud	,799	,240
20. El medico realiza seguimiento para su recuperación	,834	,009
21. Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes	,829	,083
22. El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud	,715	,234

ANEXO No 5

COMPROBACIÓN DE LA

HIPOTESIS

COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

NÚMERO DE INDICADOR	RELACIÓN DE INDICADORES	CHI CUADRADO DE PERSON	ASOCIACIÓN LINEAL POR LINEAL	ANÁLISIS
1 TANGIBILIDAD	Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tienen una apariencia de ser modernos (I.1) El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas (I.2).	445,007 ^a	200,416	La apariencia de modernidad en los equipos médicos, con la conservación de las instalaciones físicas del Centro de salud pueden ser la causa de satisfacción o insatisfacción de los pacientes.
2 TANGIBILIDAD	El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas (I.2), Los equipos médicos que se utilizan en el Centro de Salud tienen una apariencia de ser modernos (I.1)	445,007 ^a	200,416	El estado de conservación de las instalaciones físicas del Centro de Salud y Los equipos médicos que se utilizan es la razón para que exista satisfacción o insatisfacción entre los pacientes.
3 CONFIABILIDAD	Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen, (I. 5) El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido (I. 6).	386,101 ^a	198,716	Los horarios de citas que se asignan en el centro de Salud, se cumplen y el tiempo transcurrido para recibir pruebas y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido, puede ser la causa para la existencia de satisfacción.
4 CONFIANZA Y TANGIBILIDAD	El tiempo transcurrido para recibir pruebas, y análisis complementarios, se encuentra en el tiempo prometido (I.6) La apariencia del personal de salud es la más adecuada (I. 4).	258,423 ^a	159,837	Entre la apariencia del personal de salud y el tiempo transcurrido para recibir pruebas y análisis complementarios es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción en los pacientes

5 CONFIABILIDAD	Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo, (I.8). Está satisfecho con el tiempo transcurrido para poder ser atendido por el médico (I.9).	318,410 ^a	179,344	El tiempo transcurrido para poder ser atendido por el médico, cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo, es la causa para que exista satisfacción en los pacientes.
6 GARANTIA Y EMPATIA	Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes, (I.10) Los médicos le transmiten Confianza (I.14) El médico le informa con claridad todos sus problemas de salud, (I.19) con un 0,75 %.	498,266 ^a	233,912	El conocimiento y las habilidades de los médicos demostrados a los pacientes y la confianza que se transmite a los pacientes es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción en los pacientes.
		468,917 ^a	215,858	Como también entre el conocimiento y las habilidades de los médicos demostrados a los pacientes y la claridad con la que el médico le informa de sus problemas de salud son la causa para que exista satisfacción o insatisfacción entre los pacientes
7 CAPACIDAD DE RESPUESTA, CONFIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA	El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil, (I.11) Los horarios de citas que le asignan en el Centro de Salud, se cumplen, (I.5) El tiempo que tarda para ser referido al Hospital se encuentra en el tiempo prometido, (I.7),	346,839 ^a	175,224	El servicio rápido y ágil ofrecido a los pacientes y los horarios de citas que se le asignan en el centro de salud son la causa para que exista satisfacción o insatisfacción en los pacientes.
		371,914 ^a	202,815	El servicio rápido y ágil ofrecido a los pacientes y el tiempo que se tarda para ser referido al hospital, es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción entre los pacientes.

	<p>Cuando usted presenta problemas de salud, el personal del Centro de Salud muestra un sincero interés para solucionarlo, (I. 8).</p> <p>Con El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro. (I. 12)</p>	419,874 ^a	212,015	<p>El servicio rápido y ágil ofrecido a los pacientes y el sincero interés mostrado para solucionar problemas de salud, es la causa para que exista insatisfacción o satisfacción en los pacientes</p> <p>El servicio rápido y ágil ofrecido a los pacientes y el servicio correcto que se realice como la primera vez es la razón para que exista satisfacción o insatisfacción en los pacientes.</p>
8 CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>El personal del Centro de Salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez que usted visito el centro, (I.12).</p> <p>El personal del Centro de Salud le ofrece un servicio rápido y ágil, (I.11)</p> <p>El personal del Centro de Salud tiene una predisposición de prestar el servicio de inmediato, (I.13).</p>	419,874 ^a	212,015	<p>El servicio rápido y ágil ofrecido a los pacientes y el servicio correcto que se realice como la primera vez y el que el servicio ofrecido sea ágil y rápido es la razón para que exista satisfacción o insatisfacción en los pacientes.</p> <p>El servicio rápido y ágil ofrecido a los pacientes y el servicio correcto que se realice como la primera vez y el que el servicio ofrecido sea ágil y el que el personal del centro de salud ofrezca un servicio inmediato es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción entre los pacientes</p>
9 GARANTIA, TANGIBILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>Los médicos le transmiten Confianza, (I.14)</p> <p>Los folletos y trípticos que usted recibe como información del Centro de Salud son visualmente atractivos, (I.3)</p>	277,366 ^a	161,360	<p>Entre los médicos le transmiten confianza y los folletos y trípticos de información del Centro de salud, son las razones para que exista satisfacción o insatisfacción en los pacientes.</p> <p>Entre los médicos le transmiten confianza y los médicos demuestran conocimiento, habilidades y experiencia para solucionar los problemas de salud de sus pacientes, son la</p>
		498,266 ^a	233,912	

	Los médicos demuestran Conocimiento, Habilidades y Experiencia para atender los problemas de salud de los pacientes, (I. 10)			razón para que exista satisfacción o insatisfacción entre los pacientes.
10 GARANTIA	El personal médico escucha sus problemas de salud, (I.15) El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud. (I.16).	484,829 ^a	235,877	Entre “El personal médico escucha sus problemas de salud y la preparación del personal de enfermería es la causa para exista satisfacción o insatisfacción en los pacientes.
11 GARANTIA, EMPATIA	El personal de enfermería está preparado para solucionar sus problemas de salud (I.16). El personal médico escucha sus problemas de salud, (I.15) El Personal de Servicios y Administrativos son amables con usted (I.18), en un 0,64 %.	484,829 ^a 351,511 ^a	235,877 157,652	Entre la preparación del cuerpos de enfermería y si el medico escucha sus problemas de salud, es la razón para que exista satisfacción o insatisfacción entre los pacientes Entre la preparación del cuerpo de enfermería y el servicio del personal de servicios y administrativo son amables es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción.
12 EMPATIA	El medico realiza seguimiento para su recuperación, (I.20) Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes,(I. 21)	674,428 ^a	274,084	El medico realiza seguimiento para su recuperación y El interés que el medico demuestra por la recuperación de sus pacientes es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción
	Los médicos demuestran interés por la recuperación de sus pacientes, (I.21) El medico realiza seguimiento para su recuperación,(I.20)	674,428 ^a	274,084	Entre el interés que los médicos demuestran por la recuperación de sus pacientes y el seguimiento que este realiza para esta recuperación es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción entre sus pacientes.

13 EMPATIA	El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades de salud, (I.22)	467,264 ^a	171,635	Entre el interés que los médicos demuestran por la recuperación de sus pacientes y el entender las necesidades de salud, que el personal del centro demuestra es la causa para que exista satisfacción o insatisfacción entre los usuarios.
------------	---	----------------------	---------	---