



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

**MAESTRIA EN GERENCIA EN SALÚD  
PARA EL DESARROLLO LOCAL**

**Mejoramiento de la calidad de atención en consulta externa del centro de salud  
“Hugo Guillermo González” de Loja, año 2012.**

**Tesis de grado**

**Autor:**

Guamán Castillo, Amada Balbina

**Directora:**

Dra. León Ojeda, Mercedes Alicia

**CENTRO UNIVERSITARIO LOJA**

**2013**

## CERTIFICACIÓN

Dra. Mercedes León Ojeda

**DIRECTORA DE TESIS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de intervención titulado ***Mejoramiento de calidad de atención en consulta externa del centro de salud “Hugo Guillermo González” de Loja, año 2012.*** realizado por la Lic. Amada Balbina Guamán Castillo, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica articular de Loja, por lo que autorizo su presentación.

Loja, Noviembre del 2012

.....  
**Dra. Mercedes León Ojeda**

## AUTORÍA

Yo, Amada Balbina Guamán Castillo, como autora del presente trabajo de intervención, soy responsable de las ideas, conceptos, procedimientos, y resultados vertidos en el mismo.

Loja, Noviembre del 2012

(f).....

CI. 110316172-3

## **CESIÓN DE DERECHO**

Yo, Amada Balbina Guamán Castillo declaro ser autora del Presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del artículo 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional, de la Universidad.

Loja, Noviembre del 2012

(f).....

Autora  
C.I.: 1103161723

### **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento al personal docente y administrativo del programa de Maestría en Gerencia Integral de salud para el desarrollo local de la Universidad Técnica Particular de Loja por la oportunidad brindada para el mejoramiento y capacitación profesional.

Al personal y directivos del Centro de Salud “Hugo Guillermo González” por su predisposición al colaborar en este trabajo.

Amada Balbina Guamán Castillo

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo especialmente a Dios, guía de mi existencia fuente de mi fortaleza. A mis queridos hijos y mi esposo a quienes he sacrificado con mis ausencias para buscar mi adelanto profesional, ya que con su amor han contribuido en mi desarrollo personal.

Amada Balbina Guamán Castillo

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>PRELIMINARES:</b>	<b>PÁG.</b>
Portada	I
Certificación	II
Autoría	III
Cesión de derecho	IV
Agradecimiento	V
Dedicatoria	VI
Índice de Contenidos	VII
<b>APARTADOS</b>	
Resumen	2
Abstract	4
Introducción	6
Problematización	9
Justificación	11
Objetivos	13
<b>Capítulo I</b>	16
Marco Teórico	16
Marco Institucional	16
Marco Conceptual	23
<b>Capítulo II</b>	35
<b>Diseño Metodológico</b>	35
Matriz de Involucrados	35
Árbol de Problemas	37
Árbol de Objetivos	38
Matriz de Marco Lógico	39
<b>Capítulo III</b>	44
Resultados	44
Conclusiones	65
Recomendaciones	67
Referencias Bibliográficas	68
Anexos	71

# 1. RESUMEN

## 1. RESUMEN

El centro de salud “Hugo Guillermo González” es un centro de atención ambulatoria de primer nivel, ubicado en el sur oriente de la ciudad de Loja, es el centro matriz del área de salud N°2.

La población asignada es de 35 mil habitantes aproximadamente distribuida por ciclos de vida, permitiendo realizar diferentes acciones de acuerdo a su capacidad resolutive

El presente proyecto se lo diseñó con la metodología de marco lógico y está dirigido a todo el personal que labora en el servicio de consulta externa del Centro de Salud “Hugo Guillermo González”, el mismo que contribuyo a mejorar la atención y satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos a través de este proyecto de acción fueron: contar con un servicio Organizado, con un personal cumpliendo roles y funciones en un 90%, con un personal capacitado sobre trabajo en equipo, autoestima y motivación en un 90%, y funcionarios de los diferentes departamentos del Centro de Salud trabajando coordinadamente en un 90% mediante acuerdos compromisos, perfiles, roles y funciones; siendo muy importante llegar al 100% en calidad y calidez de atención.

# 2. ABSTRACT

## 2. ABSTRACT

The health center "Guillermo Gonzalez Hugo" is an ambulatory care center class, located in the southeast of the city of Loja, is the center of the health area array # 2.

The population is assigned approximately 35,000 inhabitants distributed life cycles, allowing to perform different actions based on their response capacity

This project is designed it with the logical framework and is aimed at all staff working in the outpatient department of the Health Center "Hugo Guillermo Gonzalez", the same that contributed to improving care and user satisfaction .

The results obtained through this action project were: to have an organized, staffed fulfilling roles and functions by 90%, with a staff trained on teamwork, self-esteem and motivation by 90%, and officials different departments of the Health Center working in coordination by 90% through commitments agreements, profiles, roles and functions; still very important to reach 100% in quality care and warmth

# 3. INTRODUCCIÓN

### 3. INTRODUCCIÓN

*“La salud es un derecho que garantiza el Estado mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; así como el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y reproductiva. Dichos servicios de salud se regirán por principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.”<sup>1</sup>*

El centro de salud “Hugo Guillermo González” un centro de primer nivel de atención con rectoría directa del MSP y cumpliendo con normas y protocolos del nivel central está comprometido con los grupos más vulnerables y en riesgo, no descuidando así a la población. Enfocado en la promoción, prevención, curación, rehabilitación, con sistemas de referencia y contra referencia fomentando prácticas saludables en los ámbitos familiar y comunitario.

Dichas políticas de salud se han puesto en marcha a nivel de todo el país así como también en el Centro de salud “Hugo Guillermo González”, tiempo en el cual a través de un sinnúmero de acciones hemos venido incidiendo de forma positiva y significativamente sobre el estado de salud y bienestar de la población asignada.

Según el grado de complejidad de los problemas de salud a intervenir, nuestro centro de salud es de primer nivel; Provee atención de salud ambulatoria, emergencias de acuerdo a su capacidad resolutive y de especialidades como; ginecología, pediatría, en consulta externa con sistemas de referencia y de contra referencia de acuerdo al perfil epidemiológico del área de influencia; dispone de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

Considero oportuno la realización de éste trabajo de acción en el centro de salud, refiriéndome específicamente al área de consulta externa siendo el lugar donde

---

<sup>1</sup>UTPL. (2009). Corporación de Estudios y Publicaciones. Régimen de Salud. Tomo I.

actualmente estoy laborando y en donde se presentan constantes reclamos e inconformidad de los usuarios, por la poca coordinación departamental, falta de un personal organizado, y sumado a esto la falta de motivación del personal para trabajar en equipo.

De ahí nuestro interés en elaborar un documento que pueda constituirse en una herramienta útil para analizar e identificar problemas prioritarios de salud; ya que con el conocimiento auténtico de la verdad o realidad local tendremos una visión más clara con miras a tomar medidas y/o acciones para resolverlas y así mejorar el accionar de los servicios de salud y con ello la calidad de vida del usuario.

Para la realización de este trabajo he recurrido a los archivos del departamento de estadística de dicha institución así como a datos elaborados de epidemiología del centro de salud. Además contamos con la colaboración de los directivos jefe de área, coordinadora técnica, médicos, enfermeras y personal administrativo haciendo factible la realización de este proyecto, él mismo que contribuirá a mejorar la calidad del servicio de nuestro centro de salud “Hugo Guillermo González” de Loja.

# 4. PROBLEMATIZACIÓN

#### 4. PROBLEMATIZACIÓN

Uno de los objetivos del milenio es “*salud para todos*” siendo uno de los mayores retos de nuestra sociedad es contar con una buena salud y con ello tener una calidad de vida saludable.

En Loja se cuenta con áreas de salud de primer nivel del MSP, como es el Centro de Salud “Hugo Guillermo González” pero por múltiples inconvenientes originados en nuestra institución es lo que no permite realizar las actividades con calidad y excelencia no logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.

Es por ello que directivos, empleados y trabajadores deben tomar interés en mejorar la calidad de los servicios mediante una buena coordinación departamental, una reorganización de los servicios, asignación del personal de acuerdo a sus perfiles profesionales para brindar atención eficiente y oportuna a los usuarios de nuestra Institución.

Siendo importante la elaboración de un flujograma y organigrama institucional permitiendo al paciente mejor orientación y organización dentro de la institución. Además el involucramiento en cada uno de los procesos con los diferentes programas del MSP brindando mayor comodidad y satisfacción del usuario.

Por otro lado la falta de capacitación en motivación y autoestima del personal de salud es otra causa para no desempeñar un buen trabajo. A ello se suma también la falta de estímulos de los directivos para los trabajadores como merecidos reconocimientos y vacaciones programadas con anticipación.

Como otro aspecto es la falta de comunicación entre el equipo de salud para desempeñar con responsabilidad, oportuna y eficiente la atención ocasionando los múltiples reclamos e inconformidad por las estadías largas para una atención originando desconfianza en los servicios del sector público que va en desmedro para la Institución prefiriendo al usuario acudir a otros centros de atención privada o autónoma o sin la atención médica requerida.

# 5. JUSTIFICACIÓN

## 5. JUSTIFICACIÓN

Cuando se mejora el nivel de atención primaria para cada una de los usuarios, la dedicación el respeto y el trabajo en equipo son bases importantes para mejorar nuestra calidad de atención de salud y con ello se están aportando enormemente al bienestar de nuestra ciudadanía.

Una misión importante para una institución que procura salud humana, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la ciudad ya que estos usuarios satisfechos ante sus necesidades, serían los portadores y vigilantes de un servicio de calidad y calidez, asegurando con esto firmemente que la entidad de salud tenga la credibilidad y aceptación total de trabajo y actividades en beneficio de la población del área.

El presente trabajo, tiene trascendencia e importancia ya que pretende un cambio en la organización, una oportuna y eficiente coordinación departamental, con un personal capacitado en temas de motivación, autoestima, asegurando al usuario una atención oportuna con calidad y calidez.

El proyecto de intervención tiene la finalidad de aportar con soluciones a los problemas existentes, planteando acciones que busquen mejorar la calidad de atención.

A nivel institucional permite fortalecer el departamento de consulta externa y de esta manera brindar calidad de servicios al usuario.

Este trabajo contribuye al enriquecimiento personal y profesional de las personas que laboramos en la institución ya que nos da la oportunidad de mejorar la atención que se brinda en la institución.

# 6. OBJETIVOS

## **6. OBJETIVOS**

### **GENERAL:**

Brindar atención de calidad a los usuarios que acuden a consulta externa del Centro de Salud “Hugo Guillermo González”, mediante la reorganización de los servicios, capacitación al personal de la unidad, mejorando la coordinación interdepartamental, para lograr la satisfacción del usuario externo.

### **ESPECÍFICOS:**

- ❖ Gestionar la reorganización de los diferentes servicios, tomando en cuenta los perfiles profesionales, habilidades y destrezas del personal.
- ❖ Diseñar e implementar un plan de capacitación para el personal en temas de trabajo en equipo, motivación y autoestima.
- ❖ Establecer una buena coordinación departamental mediante un sistema de información horizontal y de fácil acceso para todo el personal del Centro de Salud “Hugo Guillermo González”.

# CAPÍTULO I

# 7. MARCO TEÓRICO

# CAPÍTULO I

## 7. MARCO TEÓRICO

### 7.1. MARCO INSTITUCIONAL

#### Aspecto Geográfico del lugar



El Centro de Salud "Hugo Guillermo González" es un centro de atención ambulatoria de primer nivel, ubicado en el sur oriente de la ciudad de Loja, pertenece al área de salud N° 2, en donde funciona la jefatura de la misma. La población de influencia del mismo está constituida por el 80% de la población totalmente urbana y el 15% pertenece al sector urbano marginal, los grupos etáreos están distribuidos por ciclos de vida. El área geográfica se divide por sectores como:

Sector N° 1: Chorrillos, Colegio Juan Montalvo y villas de los militares, sector N° 2: Tejar de Jericó, Panecillo y Pucará, sector N° 3: Los Molinos y Avda. Kigman, sector N° 4: San

Sebastián y Manuel Agustín Rodríguez, sector N° 5: Perpetuo Socorro parte norte, sector N° 6: Perpetuo Socorro parte sur, sector N° 7: Peñón del oeste, Guadalupe y Amable María, sector N° 8: Cdla. Época.

### **Dinámica Poblacional**

Los pacientes que acuden al centro de salud HGG, corresponde preferentemente a personas que no tienen tipo de seguro alguno, son de clase media a baja de nuestra área, pero en menor cantidad también tenemos pacientes afiliados al IESS y jubilados, además también acuden pacientes migrantes provenientes de otras nacionalidades como peruanos y colombianos.

- **VISIÓN**

El centro de Salud “Hugo Guillermo González” en cinco años cuenta con un equipo humano altamente motivado, capacitado, solidario y responsable, empoderado en los objetivos institucionales ofreciendo un servicio integral, con enfoque preventivo gratuito, y eficiente con calidad y calidez, con infraestructura, equipamiento tecnología y un stock de medicamentos acordes al perfil epidemiológico y a las necesidades de la población, garantizando la accesibilidad de toda la comunidad de influencia promoviendo una adecuada coordinación interinstitucional y comunitaria, fomentando estilos de vida saludables y conservación del medio ambiente.

- **MISIÓN**

Somos una unidad que brinda atención a la población garantizando el acceso universal y permanente de los servicios de salud, en la que el MSP ejerza la rectoría en salud fortaleciendo los procesos de gestión, procurando satisfacer las demandas de la población del área de cobertura ciudad y provincia de Loja a la que servimos, utilizando adecuadamente los recursos disponibles, aplicando la tecnología más apropiada y conocimiento científico que corresponden a nuestro nivel de atención, basada en principios y valores de equidad, eficiencia, solidaridad, efectividad y buen trato tanto a los actores internos como externos.

## SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

### **GRUPOS BENEFICIARIOS Y PRESENTACIONES ESENCIALES**

**“Menores de un Año.-** Control integral del niño con dotación completa de inmunizaciones contra tuberculosis, polio difería, tosferina, hepatitis B y meningitis (Pentavalente); sarampión rubeola y parotiditis (S.R.P); rotavirus e influenza, varicela.

- *Valoración nutricional. Educación y complemento alimentario (control Niño Sano), con seguimiento de casos.*
- *Tratamiento de la morbilidad más frecuentes especialmente EDA e IRA.*
- *Ley de la maternidad gratuita.*
- *Creación de conocimientos, actitudes y prácticas en el hogar para fomentar el cuidado del niño y su estimulación temprana.*
- *Valoración del recién nacido incluyendo administración de la vacuna BCG y tamizaje neonatal.*

**Niños de 1 a 4 años.-** Control integral del niño

- *Vigilancia del crecimiento y desarrollo (incluyendo valoración visual y auditiva)*
- *Complementación de esquemas de vacunación*
- *Valoración del estado nutricional, incluyendo educación y complementación alimentaria(3 años)*
- *Atención de la salud oral*
- *Tratamiento de patología más frecuente especialmente EDA, IRA y parasitosis intestinal*
- *Ley de la maternidad gratuita*
- *Estimulación y educación familiar para mejorar el cuidado del niño<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> Ministerio de Salud Pública. (2005). Manual de Capacitación AIEPI. OPS. Ecuador.

### **Escolares (5-14 años).- Control integral del niño**

- Vigilancia del crecimiento y desarrollo (incluyendo valoración visual, salud oral y salud maternal)
- Tratamiento de patología más frecuente incluyendo IRA, EDA y parasitosis intestinal

### **Adolescentes.**

- Control integral del crecimiento y desarrollo (especialmente maduración sexual, funciones visuales y auditivas)
- Detección y tratamiento de problemas más frecuentes
- Servicio de planificación familiar
- Atención diferenciada sobre salud sexual y reproductiva.

### **Embarazadas.**

- “Control de embarazo incluyendo exámenes complementarios
- Inmunización toxoide tetánico eliminación de riesgo de sífilis congénita
- Atención dental
- Control nutricional incluyendo educación
- Detección y tratamiento de patologías generales y propias del estado gestacional
- Atención del posparto inmediato y mediato
- Tratamiento de las complicaciones del período puerperal
- Valoración nutricional incluyendo educación y complementación alimentaria”<sup>3</sup>

### **Adultos en General.**

- Detección y tratamiento de enfermedades crónico degenerativas como diabetes, hipertensión arterial, fiebre reumática, tuberculosis, E.T.S epilepsia
- Prevención de riesgos y tratamiento de enfermedades propias de la edad
- Tercera edad
- Detección y tratamiento de las patologías más frecuentes

---

<sup>3</sup>Manual de Estándares. (2006). Indicadores e Instrumentos para la calidad de Atención Materno Infantil. Quito - Ecuador

### **Familias.**

- Evaluación y clasificación de las familias de acuerdo al riesgo Biológico, socio-económico, higiénico-sanitario a fin de brindar el cuidado diferenciado
- Cuidado especial a familias en riesgo mediante visitas domiciliarias con énfasis en familias
- Familias disfuncionales
- Personas con enfermedades crónicas degenerativas

### **Comunidad.**

- Educación en general y organización para fomentar la prevención de enfermedades, el auto cuidado de la salud, la utilización de los servicios y la participación en la gestión de los servicios
- Atención a grupos cautivos: guarderías, escuelas, colegios etc.
- Incentivación y apoyo a la formación de grupos comunitarios mujeres, enfermos crónicos y jóvenes

### **Acciones de investigación y vigilancia epidemiológica.**

- El monitoreo de muertes maternas e infantiles en la población bajo cobertura del centro, se las registra mediante la inscripción de las defunciones del departamento de Estadística del Área.
- La detección y denuncia temprana de epidemias, se las realiza mediante el análisis del formulario Epi-1 y Epi-2 semanal que cada lunes es remitido por posterior a su estudio, al departamento de Epidemiología de la Dirección Provincial de Salud.
- El análisis de tendencias de enfermedades prevalente, igualmente se lo realiza en base a los instrumentos Epi-1 y Epi-2

### **Organización del trabajo de la unidad de salud.**

El horario es establecido mediante resolución del Ministerio de Relaciones laborales y Ministerio de salud actualmente esta atribución ha sido delegada al Jefe de Área, para que el mismo establezca la jornada de acuerdo a los requerimientos de los usuarios internos y externos, por lo que se labora de 7h30 a 19h30 sin interrupción de lunes a viernes y el sábado de 8h00 a 16h30.

Con respecto a los servicios médicos que brinda el Centro N° 2 se los agrupa en las especialidades de:

- Psicorehabilitación
- Ginecología
- Pediatría
- Odontología
- Medicina general por ciclos de vida
- Inmunizaciones

En Cuanto a los Servicios especiales para el Diagnóstico y Tratamiento que ayudan a determinar y/o confirmar los diversos problemas de salud de los usuarios que acuden a esta dependencia están básicamente constituidos por:

- Laboratorio Clínico
- Ecografía Ginecológica y obstétrica

Los Programas de Salud que actualmente está ejecutando el área de Salud son: Maternidad gratuita y atención a la infancia, VIH/SIDA, DOTS (Detección de sintomáticos respiratorios), DOC (Detección oportuna del Cáncer), Tamizaje metabólico neonatal, programas por ciclos de vida.

### **Recursos Humanos.**

Este centro de salud cuenta con el siguiente grupo de personal médico y paramédico para brindar los servicios de salud a la población demandante. Los mismos son: 3 médicos generales de planta, una de las cuales cumple las funciones de médico epidemiólogo y coordinación técnica, 1 médicos ginecólogo, una obstetrix, 3 médicos generales de contrato, que laboran 8 horas diarias, 3 enfermera, 2 de planta y una contratada, 5 auxiliares de enfermería, 1 Médico en Psico-rehabilitación itinerante con las unidades operativas, doctora en Trabajo Social , promotor de salud, Bioquímico Farmacéutico y una asistente de farmacia, 2 Odontólogo , 1 odontólogo de planta y 1 contratado, 3 Lic. Laboratorio clínico, Ing. Comerciales, Lic. Y Doctores Contabilidad, Servicios Generales, 2 Inspectores sanitarios, Auxiliares de contabilidad, guardianía y conserje todo esto con el nuevo incremento de partidas desde el mes de julio 2012.

La superficie de construcción es de aproximadamente 700 metros cuadrados distribuidos de la siguiente manera: sección administrativa, departamento financiero, departamento

de personal, departamento de proveeduría, coordinación técnica, secretaría, dirección, varios servicios (guardianía, garaje),sección técnico – operativa,6 consultorios médicos,1 consultorio obstétrico,1 consultorio odontológico,1 consultorio de psicorehabilitación,1 laboratorio clínico, estadística, preparación, vacunación, trabajo social, control sanitario, farmacia, coordinación de enfermería.

**PERFIL EPIDEMIOLOGICO DEL SALUD DEL CENTRO DEL SALUD HUGO  
GUILLERMO GONZÁLEZ 2012**

<b>ORDEN</b>	<b>PATOLOGIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TASA POR 10000</b>
1	IRA	7261	15631
2	PARASITOSIS	4314	9265
3	EDA	931	2004
4	VAGINITIS	896	1929
5	ITU	419	902
6	ENF. DERMICAS	338	728
7	HTA	282	607
8	DESNUTRICIÓN	227	489
9	ANEMIA	213	459
10	ENF. NEUROMUSCULAR	190	409

*Fuente: Concentrados mensuales (Partes diarios Enero a junio 2012)  
Elaboración: Lic. Amada Guamán Castillo*

**Políticas de la Institución.**

La política de la institución es la de fortalecer y lograr una atención de calidad y calidez, con eficiencia, mediante la capacitación de sus profesionales y el equipamiento de la institución con tecnología de última generación, para satisfacer con ello la demanda de los usuarios que acuden a esta dependencia de salud.

Definidas como guías que dirigen el accionar de la organización:

- Capacidad, voluntad y compromiso de los usuarios internos para asumir nuevos roles y competencias, compartiendo vivencias como actores y no solamente como observadores.
- Actitud proactiva en el cumplimiento de Leyes y normas, mediante formulación de propuestas con criterios y observaciones que permitan el perfeccionamiento de las mismas.
- Transparencia en los procesos de dirección y gestión, privilegiando las necesidades colectivas a los intereses individuales y de grupo.
- Total disposición organizacional para ampliar cobertura a nuevos grupos poblacionales.
- Promoción y apoyo a la rendición de cuentas y participación social.
- Establecer el monitoreo, seguimiento y evaluación del cumplimiento de acuerdos, procesos, convenios y resultados de la gestión.
- Determinar el costo/efectividad y costo/beneficio previo a la incorporación de nuevas tecnologías en las prestaciones de salud.

## **7.2. MARCO CONCEPTUAL.**

Para analizar el marco conceptual lo haremos dividiendo en dos partes, la primera corresponde a motivación, comunicación y trabajo en equipo. La segunda parte sobre la calidad de atención y desempeño laboral del personal médico y paramédico.

### **MOTIVACIÓN.**

De acuerdo a Krech, Crutchfield y Ballachey, *“los actos del ser humano están guiados por su cognición –por lo que piensa, cree y prevé–. Pero al preguntarse por el motivo por cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación. La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo”*<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Krech, D. Crutchfield R., y Ballachey, E. (1962). Individual in Society. Nueva York. McGraw-Hill.

Las casas de salud son centros complejos en donde el personal médico y paramédico que labora en ellas, tiene que atender a seres humanos, lo que demanda de sus profesionales calidad, calidez y sacrificio, que para llevarlos a cabo, requiere de un alto grado de motivación.

La motivación es algo muy complejo, lo que ha llevado a que se formulen teorías y variados conceptos de motivación. La más aceptada de las teorías de motivación, es la Teoría de las Necesidades de Maslow, quien manifiesta *“que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse provienen de fuerzas que existen dentro de él. Maslow establece una pirámide dividida en necesidades primarias, formadas por las fisiológicas y seguridad; y por necesidades secundarias, conformadas por sociales, estima y auto realización”*.<sup>5</sup>

Si entendemos que el capital más importante de toda empresa es el ser humano, es lógico que debemos protegerlo, promocionarlo, estimularlo, para que cumpla a cabalidad los objetivos planteados, en este caso, la calidad y calidez en la atención de los pacientes.

Por consiguiente, es necesario incentivar al personal humano a base de recompensas, premios, reconocimientos, palabras, los mismos que crean en las personas sentimientos de seguridad, gratitud y fuerza para unir esfuerzos en pos de una meta personal y grupal.

La motivación del personal juega un rol determinante en el desarrollo de la organización. De poco servirán los recursos materiales, financieros y tecnológicos (modernos y en cantidad suficiente) con una planta de paramédicos indiferentes, desmotivados y desinteresados. Por consiguiente, la motivación no es una cuestión de recetas, es un proceso de cambio permanente y dirigido a la búsqueda del bienestar de los integrantes, en este caso, de la casa de salud

---

<sup>5</sup> Teoría de las necesidades de Maslow. (2009)

## COMUNICACIÓN.

Se ha definido a los seres humanos como seres que hablan, el hablar es un rasgo fundamental que sintetiza la condición social, cultural y política de los hombres y mujeres. La comunicación se realiza mediante signos y símbolos convenidos socialmente.

La vida social del hombre no sería posible sin la comunicación, pues, a través de ella se objetivan las necesidades y expectativas, proyectos, propuestas, campos de interés, decisiones, etc.

La comunicación se divide en comunicación verbal y no verbal. La comunicación verbal se refiere a cualquier comunicación que realiza por medio del habla. La comunicación no verbal, se trasmite por otros medios, por ejemplo gestos faciales, lenguaje corporal.

En la comunicación también existen otros ingredientes como por ejemplo, *“quien lo dice (autoridad, amigo, compañero), en qué contexto (durante un viaje, una comida, una visita domiciliaria, en el consultorio), cómo lo dicen (con severidad, con malicia, con ternura, con amabilidad), de qué manera (con una palmada, apretón de manos, dando la espalda)”*<sup>6</sup>, estos son elementos que intervienen en la comunicación produciendo en el receptor del mensaje cierta respuesta o retroacción.

Es importante reconocer que hay dificultades en la comunicación cotidiana en todos los espacios del relacionamiento y convivencia de las personas: en la casa, en la calle, en la oficina, y particularmente en el sitio que busca salud, si el trato es cordial, amable, explicativo, tardándose un tiempo prudencial, esta será buena aun cuando no se disponga de todo lo necesario para la atención. Por otra parte, si en un servicio no hay la información adecuada, buena coordinación y un trato amable la impresión generada en este paciente será mala y posiblemente recurra a otra casa de salud.

---

<sup>6</sup> Shriberg, Arthur. (2006). Liderazgo Práctico. Principios y Aplicaciones.

“La comunicación entre los diferentes departamentos para agilizar procesos, establecer algoritmos de diagnóstico, llegar a un diagnóstico oportuno y adecuado e instaurar un tratamiento pertinente y eficaz”<sup>7</sup>.

## **LA RELACIÓN DE AYUDA**

La relación de ayuda es *“aquella que tiene como objetivo ayudar a personas enfermos o con problemas a constatar y ver que hay diferentes maneras de hacer frente a una misma situación o problema, diferentes formas de ver una misma realidad, diferentes caminos para llegar al mismo lugar, es también la creación de relaciones humanas que potencien actitudes facilitadoras para la interacción, nos va a permitir trabajar en los cuidados, prevenir, ayudar a la persona a movilizar sus recursos, nos va a permitir crear condiciones favorables para el desarrollo de la persona, de la familia o del grupo y va a favorecer nuestro crecimiento personal.”*<sup>8</sup>

El capítulo primero de esta parte se titula “Prerrequisitos a la relación de ayuda”. En la relación de ayuda no se da entre dos semejantes sino que se da entre dos personas que se encuentran en dos niveles y roles muy distintos. Los autores determinan 17 requisitos que debemos tener en cuenta en toda relación de ayuda como son la empatía, la autenticidad, la capacidad de escucha, el evitar la minimización o dramatización etc. la relación de ayuda se especifica cómo debe ser la relación de ayuda entre el profesional y el paciente (concreta y puntual, favorecedora del crecimiento personal, eficaz etc. También se establecen el objeto de la relación de ayuda, las funciones del enfermero durante la relación de ayuda (funciones que no parecen nada fáciles como por ejemplo la de ser el rol sustituto de un padre, amigo etc.) y los fines de la relación de ayuda. Para finalizar el capítulo, los autores repasan las características que debe tener toda entrevista basada en la relación de ayuda. No comentaré cuáles son esas actitudes o pasos a seguir en cualquiera de estas entrevistas pues sería repetir algunas clases de la asignatura, pero debo comentar que son consejos muy interesantes para ponerlos en práctica, pero no es fácil hacerlo. Con el tiempo y la experiencia, todos los profesionales

---

<sup>7</sup>Washington, D. C. (2006). La Transformación de Hospitales para América Latina

<sup>8</sup>Dávila Zambrano, Sandra. (2011). Teoría de las Organizaciones. Guía Didáctica UTPL. Segunda Edición.

deberíamos aprender a realizar estas entrevistas basadas en la relación de ayuda correctamente.

El siguiente capítulo “*Las fases de la relación de ayuda*” nos relata, como dice el título, cuales son las fases a seguir en este proceso. Teniendo en cuenta las fases de la relación de ayuda, son explicadas una a una.

- 1. Configuración del encuentro personal.-** Acogida y orientación. Esta fase se refiere a la recepción adecuada del paciente tanto en el ámbito físico como psicológico. Así en el ámbito físico se dan las características que debe tener el espacio físico, así como el aspecto, expresión etc. que debe tener el profesional de la salud para mostrar una sensación de acogida al paciente. En el ámbito psicológico se vuelve a hacer hincapié en la empatía, disponibilidad etc. que debe mostrar el enfermero.
- 2. Exposición clarificación e identificación del problema.-** El objetivo último de esta fase es definir el problema. Para ello también es necesario que el profesional posea determinadas actitudes como las ya repetidas de la escucha activa, empatía, autenticidad y respeto así como saber ayudar al paciente a concretarse en su problema, a comprometerse y responsabilizarse del trabajo terapéutico etc. Los autores muestran ejemplos de conversaciones que nos pueden ayudar a guiar la entrevista. También en esta parte se analizan las actitudes tanto positivas como negativas que puede mostrar el paciente durante esta fase.
- 3. Confrontación y reestructuración del problema.-** En esta fase el enfermero debe ayudar al paciente a cambiar su visión del problema y ver en esta nueva visión perspectivas de solución, debe concienciar al paciente de que él es el responsable de sus experiencias y vivencias, debe enseñar a aceptar que existen problemas que no se pueden solucionar etc. También se explican las actitudes que tanto el enfermero como el paciente deben tener o evitar en esta fase.

4. **Iniciación del plan de acción.-** Decisión del diagnóstico, de los objetivos y plan de acción.
  
5. **El fin de la relación o separación.-** Para la mayoría de nosotros no es fácil decir adiós a una persona a la que debes haber tomado cariño después de una relación de ayuda. Es este apartado se tratan las actitudes que debemos tener para consolidar la obra que hemos realizado mediante la autonomía del individuo.
  
6. **La evaluación.-** La evaluación debe ser tanto un auto evaluación como una evaluación del proceso completo.

El último capítulo de este artículo. “Importancia de trabajar con un modelo de atención para una ayuda eficaz” resalta la importancia de trabajar con un modelo de enfermería en la relación de ayuda ya que de esta manera el profesional lo hará de una manera reestructurada, abordando a la persona como un ser holístico, los autores no recomiendan ninguno en especial así que cada profesional deberá elegir el que más se adapte a sus necesidades.

#### **TRABAJO EN EQUIPO.**

*“Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común”<sup>9</sup>.* Como se puede percatar en esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo:

**Conjunto de personas.-** Los equipos de trabajo están formados por personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, aptitudes, etc.), que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan esos equipos.

**Organización.-** Existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, pero, por lo general, en las

---

<sup>9</sup>Martínez a. y Nosnik Abraham. (2006). Comunicación Organizacional Práctica. México

empresas esta organización implica algún tipo de división de tareas. *“Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, pero es responsable del total de los resultados del equipo”*<sup>10</sup>.

**Objetivo común.-** No debemos olvidar, que las personas tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo. Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo.

Resumiendo, diremos que un personal motivado, con una comunicación de tipo circular y trabajando en equipo en pos de un objetivo común, puede mejorar sustancialmente la calidad de atención de los usuarios.

## **CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

Según Henderson Álvarez, Virginia (2007, 14), *“la calidad de atención de se define como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle”*<sup>11</sup>. Se puede expresar la calidad de la asistencia sanitaria en dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales al costo más razonable.

**Calidad.-** La calidad se reconoce explícita y fehacientemente como *“un valor en la cultura organizacional. Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas”*.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Dávila Zambrano, Sandra. (2011). Teoría de las Organizaciones. Guía Didáctica UTPL. Segunda Edición.

<sup>11</sup>Álvarez Anderson, Virginia (2007).

<sup>12</sup>Dávila Zambrano, Sandra. (2011). Teoría de las Organizaciones. Guía Didáctica UTPL. Segunda Edición.

**Cultura de Calidad.-** “Significa educarse, acostumbrarse a hacer las cosas bien o con calidad en todo momento y desde la primera vez”<sup>13</sup>.

### **Evaluación de la Calidad.**

Los requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud. Para efectos del análisis y evaluación de la calidad se utiliza el enfoque sistémico diferenciando tres áreas, a saber: la estructura, los procesos y los resultados. La estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

**Los procesos.-** Corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención.

**Los resultados.-** Representan el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

**Atributos de Calidad.-** Para evaluar la calidad de la atención es importante, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud. A partir de las múltiples reuniones de trabajo se logró un consenso acerca de los atributos prioritarios a ser incluidos en esta fase de implementación del sistema, los mismos que se definieron operacionalmente para facilitar su manejo y operativización. Estos son:

**Oportunidad.-** Respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población

**Eficacia.-** Uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.

---

<sup>13</sup>Brassard, G; Bratley, P. (1997). fundamentos de algoritmia, madrid: prentice hall 33

**Integralidad.-** Acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

**Accesibilidad.-** Condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales

**Seguridad.-** Condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente. La atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

*“Sintéticamente diremos que el desempeño laboral, es el trabajo, para satisfacer las necesidades del ser humano”<sup>14</sup>.*

Para poder hablar de este tema, se hablara primeramente en forma general de lo que es trabajo.

- Actividad del hombre encaminada a la transformación de la naturaleza, para satisfacer las necesidades humanas.

## **HABLAMOS DE LA PIRÁMIDE DE MASLOW**

*“Esta pirámide de Maslow, explica que el ser humano tiene necesidades que satisfacer, pero que estas tienen orden de prioridad, empezando por la base de la pirámide se encuentran las básicas o necesidades fisiológicas, como son el hambre, la sed, dormir; ya satisfecha esta necesidad pasa al siguiente escalón que es la necesidad de seguridad, luego que se siente seguro, está la de aceptación social, donde busca el amor, la necesidad de ser miembro de un grupos sociales, la necesidad que se encuentra en penúltimo lugar es la necesidad de autoestima, donde necesita tener éxitos propios, que los demás lo alaben y que reconozca que*

---

<sup>14</sup>Chiavenato, Adalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. Octava Edición.

*es un persona competente; para culminar dicha pirámide Maslow dice que el ser humano necesita sentir la autorrealización que es ver los logros que ha alcanzado y sentir satisfacción de eso”<sup>15</sup>.*

*“Un hombre razonable es aquel que se adapta al mundo alrededor de él. El hombre no razonable espera que el mundo se adapte a él. Por lo tanto todo progreso es hecho por los hombres no razonables”<sup>16</sup>.*

*“La desobediencia, a los ojos de cualquiera que haya leído la historia, es la virtud original del hombre. El progreso ha llegado por la desobediencia, por la desobediencia y la rebelión”<sup>17</sup>.*

*“El desarrollo se basa en el conocimiento de las variables que rigen las motivaciones y los diversos enfoques que se le han dado, para poder explicarla, además de la definición del término "trabajo" y de los motivos que refuerzan dicha actividad; por último se plantea una propuesta en forma de un ciclo para la acción mediante la cual se sintetizan los conceptos estudiados para poner en práctica y llegar a un resultado útil, la mejora en el desempeño laboral a nivel personal usando como herramienta la auto motivación”<sup>18</sup>.*

---

<sup>15</sup> Dávila Zambrano, Sandra. (2011). Teoría de las Organizaciones. Guía Didáctica UTPL. Segunda Edición.

<sup>16</sup>George Bernard Shaw

<sup>17</sup>Oscar Wilde

<sup>18</sup>Shemerhorn John.(2010) Administración México: Limusa Wiley

# CAPÍTULO II

# 8. DISEÑO METODOLÓGICO

## CAPÍTULO II

### 8. DISEÑO METODOLÓGICO

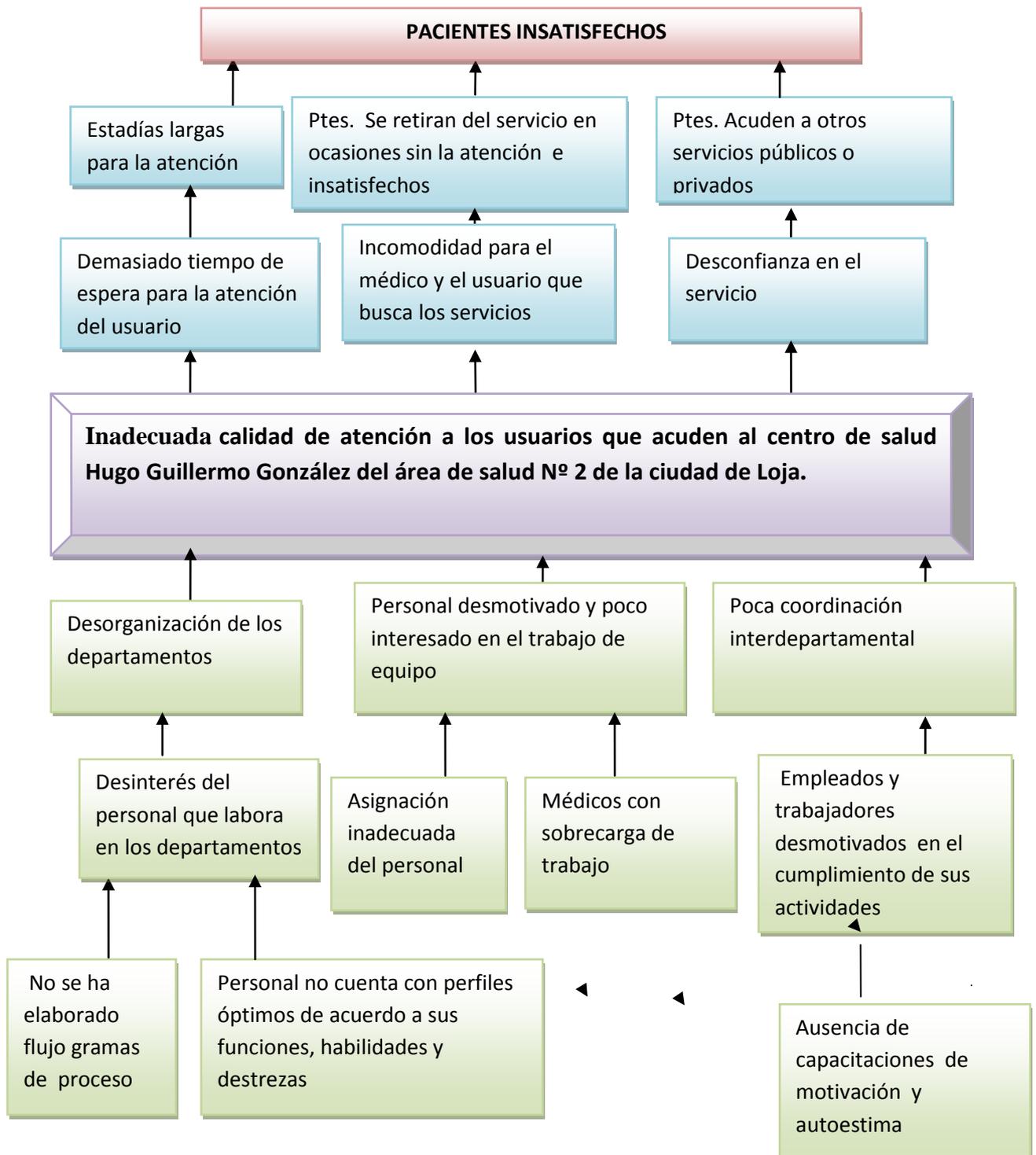
#### MATRIZ DE INVOLUCRADOS

GRUPOS Y/O INSTITUCIONES	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
Directivos del Centro de Salud "Hugo Guillermo González".	Mejorar la calidad de atención de la población.	<b>Recursos</b> Humanos Jefe de Área, y todos los funcionarios del centro de salud <b>Mandatos:</b> En el artículo 42 "El Estado garantizará el derecho a La salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y Saneamiento básico calidad y eficiencia" <sup>19</sup> .	Poca comunicación de los jefes con el personal Departamentos desorganizados Quejas de los usuarios por problemas en la atención
Personal Médico del Centro de salud	Brindar atención con calidad y calidez a todos los usuarios	<b>Recursos:</b> <b>Humanos</b> Médicos generales Médicos de especialidad Materiales <b>Mandatos:</b> Cumplir con las disposiciones ministeriales brindando atención de calidad y oportuna a todos los usuarios	Médicos con sobrecarga de trabajo por cumplir metas. Usuarios insatisfechos por constantes reclamos en la atención
Responsables de los diferentes departamentos	Trabajar en equipo para mejorar la calidad de atención al usuario	<b>Recursos:</b> Humanos Responsables de los diferentes departamentos <b>Mandatos:</b> cumplir	pacientes insatisfechos en la atención Poca importancia de algunos funcionarios de las

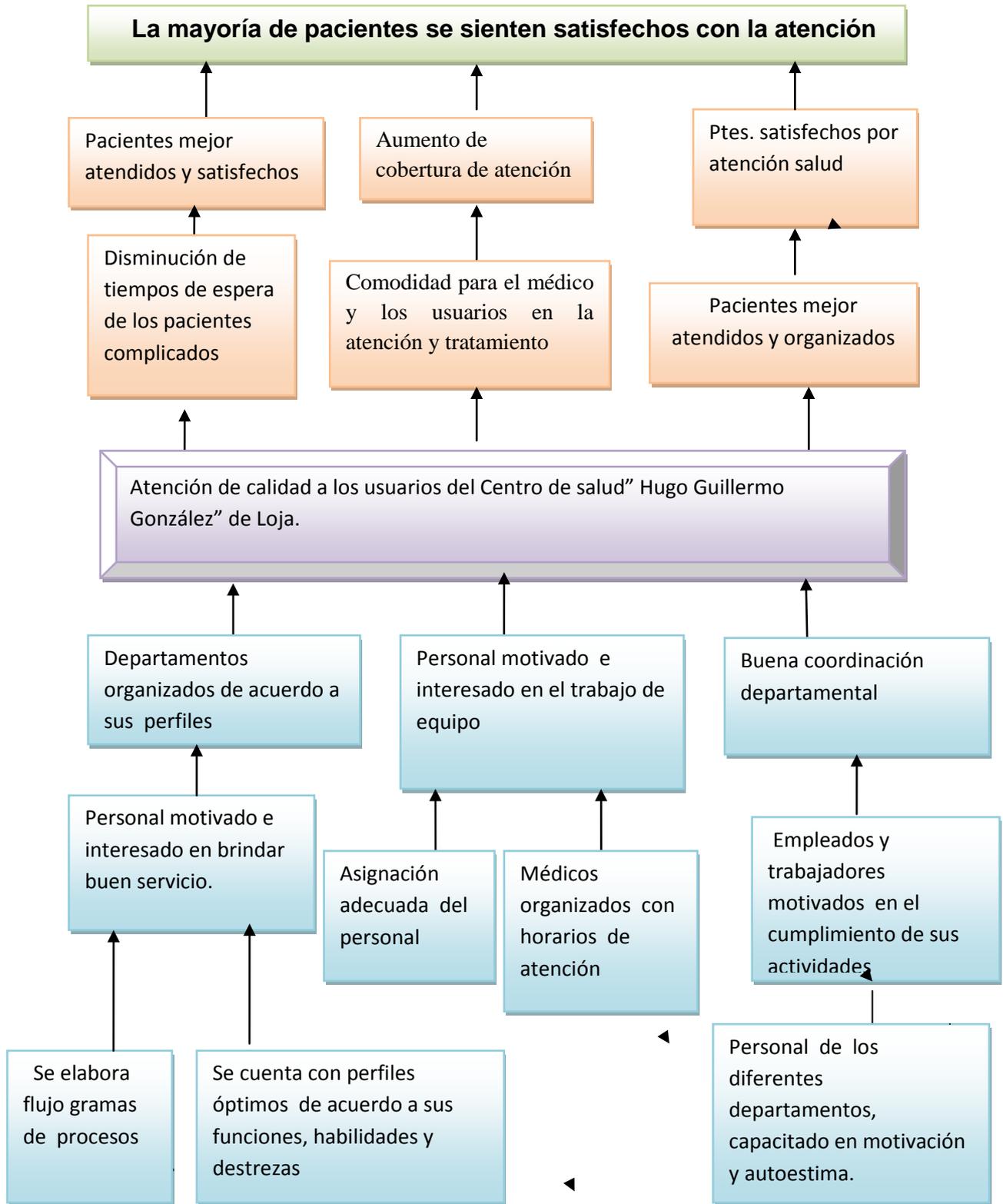
<sup>19</sup> UTPL. (2009). Corporación de Estudios y Publicaciones. Régimen de Salud. Tomo I.

		con todas las disposiciones y necesidades de los pacientes	funciones asignadas
Comunidad	Recibir una atención que de calidad eficiente y oportuna Poder satisfacer sus necesidades de salud brindadas por todo el personal que labora en el Centro de salud	<b>Recursos:</b> Humanos Usuarios del Área de salud N°2 <b>Mandatos:</b> EL estado garantizara atención de salud permanente con principios de equidad, solidaridad, calidad y eficiencia	Inconformidad de los usuarios sobre atención médica recibida  Poca información sobre los servicios que presta la institución.
Maestrante	Garantizar la elaboración y ejecución del proyecto. Obtener el título de magister en gerencia en Salud	<b>Recurso</b> humano, material y económico. Cumplir con todas las actividades programadas para garantizar la ejecución del proyecto.	Poco interés por brindar una buena atención en todos los departamentos. Limitado apoyo del personal del Centro de Salud.

## ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ÁRBOL DE OBJETIVOS



## MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Fin	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos del CSHGG			.
<b>PROPÓSITO</b> El Centro de Salud Hugo Guillermo González, brinda atención integral de calidad a sus usuarios.	A finales de Noviembre del 2012, la atención de calidad, es del 90%.	HCL, Encuestas a usuarios	Personal colaborando activamente y en estrecha relación con los usuarios.
<b>Resultados</b> 1.- Servicio organizado y funcionando.	El,90 % de los servicios estén organizados en el tercer trimestre del año	Organigrama actualizado de la institución	Directivos de la Institución comprometidos con el mejoramiento del servicio
2.- Plan de capacitación diseñado e implementado	El, 90% del personal del Centro de Salud HG G capacitado en motivación autoestima y trabajo en equipo hasta Noviembre del 2012.	Memorias de taller, Registro grafico Registros de asistencia	Facilitadora experimentada.  Participación activa de directivos y personal del Centro de Salud Hugo Guillermo González
3.- Departamentos del Centro de Salud conocen sus funciones y están trabajando coordinadamente	Todos los departamentos a finales del semestre funcionando y coordinando al 85%.	Funciones de cada departamento, evaluaciones bimensuales Foto relatoría	Personal y directivos Del centro participan y colaboran. Activamente.

<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Recursos</b>
<p><b>R1.</b> 1.1.- Socialización del proyecto con los directivos del CSHGG</p> <p>1.2.- Presentación del proyecto con los jefes departamentales (enfermería, procesos, financiero)</p> <p>1.3.- Elaboración y revisión de perfiles profesionales de acuerdo a sus perfil, habilidades y destrezas</p> <p>1.4.- Elaboración del cronograma de actividades para la atención al usuario</p>	<p>Maestrante Miembros de la UCA</p> <p>Autor del proyecto Personal de coordinación, enfermería, procesos y financiero</p> <p>Coordinación técnica, Jefes departamentales Autor del proyecto.</p> <p>Coordinación técnica Autor del proyecto.</p>	<p>En julio 2012</p> <p>En julio 2012</p> <p>Hasta Julio 2012</p> <p>Hasta Julio. 2012</p>	<p>Humanos Materiales Computadora Infocus</p> <p>Humanos Materiales Computadora Infocus</p> <p>Humanos Materiales computadora</p> <p>Humanos Materiales Computadora</p>
<p><b>R2</b> 2.1.- Reunión con directivos para coordinar talleres</p> <p>2.2.- Se gestiona con el promotor de salud para la organización y elaboración de cronogramas de talleres.</p> <p>2.3.- Un Taller sobre trabajo en equipo.</p> <p>2.4.- Un Taller sobre motivación y autoestima al personal.</p>	<p>Jefe de área Coordinación técnica Autor del proyecto</p> <p>Promotor de Salud Autor del proyecto</p> <p>Conferencista Autor del proyecto Promotor de salud personal asistente</p> <p>Conferencista Autor del proyecto personal asistente</p>	<p>Octubre 2012</p> <p>Octubre 2012</p> <p>Octubre 2012</p> <p>Octubre 2012</p>	<p>Humanos Computadoras Papel Cronogramas</p> <p>Humanos Cronogramas</p> <p>Humanos Computadora Infocus Lista de asistentes</p> <p>Humanos Computadora Infocus Lista de asistentes</p>
<p><b>R3</b> 3.1.- Gestión con los directivos de los Departamentos para definir las funciones</p>	<p>Jefe de Área Coordinadora Técnica Maestrante.</p>	<p>Noviembre 2012</p>	<p>Humanos Materiales Computadora Hojas de papel</p>

3.2 Socialización de las funciones de cada departamento y funcionarios	Coordinadora técnica Jefes departamentales Autor del proyecto.	Noviembre 2012	Humanos Materiales Computadora
3.3 Elaboración de flujo grama y organigrama institucional.	Coordinación Técnica Jefes departamentales Autor del proyecto.	Noviembre 2012	Humanos Materiales Computadora
3.4 Acuerdos y compromisos	Coordinación Técnica Jefes departamentales Maestrante	Noviembre 2012	Humanos Materiales Computadora

# CAPÍTULO III

# 9. RESULTADOS

## CAPÍTULO III

### 1. RESULTADOS

El presente trabajo de acción fue realizado en el Centro de Salud “Hugo Guillermo González” de la ciudad de Loja, Para lo cual existió un trabajo mancomunado y participativo de los diferentes departamentos involucrados como son: Directivos de la Institución, Responsables de los diferentes departamentos, promotor de salud, Médicos y personal del Centro de salud, obteniéndose los siguientes resultados:

#### RESULTADO N° 1

**Servicio organizado, departamentos cumpliendo actividades, tomando en cuenta los perfiles profesionales, habilidades y destrezas del personal.**

Para su ejecución se realizaron las siguientes actividades:

- Reunión con los directivos del CSHGG para la socialización del proyecto
- Presentación del proyecto con los jefes departamentales (enfermería, procesos, personal y financiero).
- Elaboración y revisión de perfiles profesionales de acuerdo a cada funcionario tomando en cuenta, habilidades y destrezas.
- Elaboración del cronograma de actividades para la atención al usuario

Previa conversación con el Director del centro de Salud se logró la autorización para la ejecución y la socialización del proyecto con el personal que labora en la institución. La reunión se efectuó el día 6 de Julio del 2012, contando con la participación de los funcionarios del Centro de Salud “Hugo Guillermo González”, en la exposición del presente proyecto se tomó muy en cuenta la importancia de reorganizar los diferentes servicios tomando en cuenta los perfiles profesionales , habilidades y destrezas.

### **1.1 Reunión con Directivos del centro de “Hugo Guillermo González” para la socialización del proyecto**

El 13 de julio del 2012, previa comunicación se reúne El Jefe de área, coordinadora técnica, y maestrante, en esta reunión se pone en consideración el proyecto y las actividades programadas. La coordinadora técnica considera oportuno otras actividades y manifiesta asignar responsables para cada actividad, felicita porque parece muy importante, ya que no se han realizado proyectos relacionados con el tema en la reunión se expone lo siguiente:

La presentación del proyecto con el tema: Mejoramiento de calidad de atención en consulta externa del Centro de Salud “Hugo Guillermo González” de Loja, año 2012.

### **1.2 Presentación del proyecto con los jefes departamentales coordinación enfermería, procesos, y financiero.**

La reunión se llevó a cabo el día 2 de agosto a las 14 horas con la participación de los coordinadores departamentales y todos los funcionarios del centro de salud para la planificación y elaboración de cronograma de actividades en la cual asistieron 30 funcionarios del Centro de Salud “Hugo Guillermo González” para la respectiva socialización en la cual quedaron compromisos que se tomará en cuenta para mejorar la atención al usuario interno y externa es así que será:

- Trabajo coordinado y comprometido para la atención de los usuarios
- Profesionalismo y responsabilidad para los usuarios
- Viabilidad y fácil acceso de los pacientes por parte de los profesionales en los diferentes departamentos
- Cronogramas de todas las actividades a desarrollarse cada de semana por parte de los departamentos hacia la coordinadora técnica.
- Comunicación Horizontal y oportuna por parte de la coordinadora técnica hacia los diferentes departamentos.
- Exposición de los horarios los días viernes para la siguiente semana del personal
- Puntualidad y cumplimiento de los horarios respectivos para cada profesional de acuerdo al cronograma.

### **1.3. Elaboración y revisión de perfiles profesionales de acuerdo a cada perfil, habilidades y destrezas**

Para lo cual se revisó perfiles profesionales de cada funcionario y en consenso con directivos, se tomó en cuenta las habilidades y destrezas de cada profesional.

Para la evaluación se tomó en cuenta la vigilancia en el cumplimiento de las actividades programadas y realizadas, la evaluación, supervisión y calificación de las actividades estuvo a cargo de los jefes inmediatos de cada departamento hacia los demás funcionarios.

El análisis del resultado es de excelencia lo que equivale sobre el 90% en la evaluación de septiembre del 2012 de todos los funcionarios según manifiesta la coordinadora técnica y el jefe de personal responsables del proceso.

### **1.4. Elaboración del cronograma de actividades para la atención al usuario**

Para la realización de este cronograma se tomó en cuenta criterios, opiniones, sugerencias de la coordinadora técnica y los responsables de cada departamento.

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RECURSOS</b>
Puntualidad en la asistencia	Talento Humano	Lunes a viernes (7H30-19H30) sábado (8H00-16H30)	Humano(admisión) Materiales(reloj de asistencia)
Agenda de turnos todos los días para los usuarios con horas establecidas	Admisión	Lunes a viernes (8H00-16H30)	Humano(admisión) Materiales(computadora) Libreta de anotaciones
Apertura de Historias clínicas	Estadística	Lunes a viernes (7H30-19H30) sábado (8H00-16H30)	Humano(personal de estadística) Materiales(computadora) Papel, lápiz etc.
Preparación de pacientes	Enfermería	Lunes a viernes (7H00-19H30) sábado (8H00-16H30)	Humano(personal de enfermería) Materiales(Papel, lápiz etc. historias clínicas) Papel, lápiz etc.

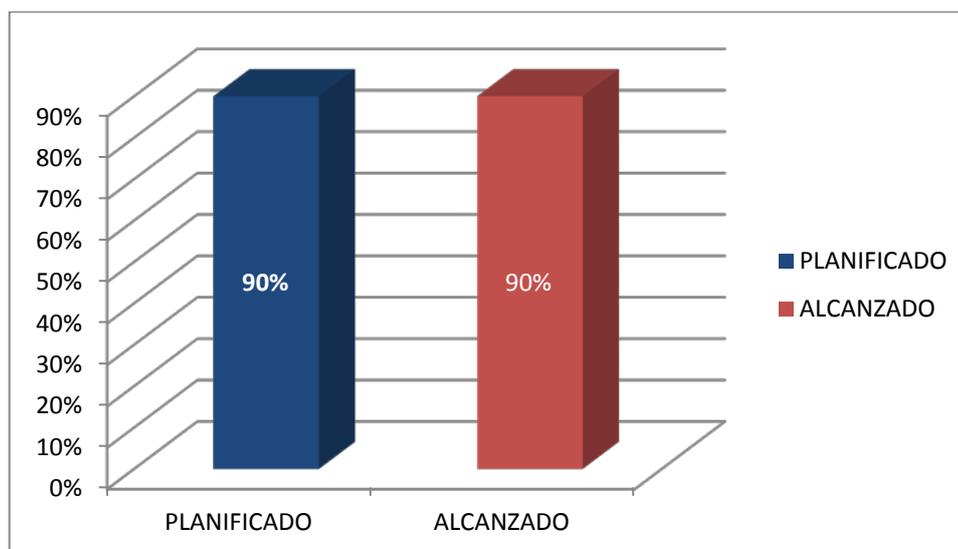
Atención médica oportuna y de calidad	Médicos generales y de especialidad	Lunes a viernes (7H30-19H30) sábado (8H00-16H30)	Humanos Materiales ( historias clínicas, medicinas e insumos)
Atención de emergencias de acuerdo a capacidad resolutive	Personal profesional médicos, Enfermeras Estadística	Lunes a viernes (7H30-19H30) sábado (8H00-16H30)	Humanos Materiales ( historias clínicas, medicinas e insumos)
Atención de Laboratorio	Personal profesional y de enfermería	Lunes a viernes (7H30-19H30) sábado (8H00-16H30)	Humanos Materiales ( pedidos, reactivos, insumos, soluciones, otros)
Procedimientos de enfermería (curaciones, inyecciones nebulizaciones, otros)	Personal de enfermería	Lunes a viernes (7H30-19H30) sábado (8H00-16H30)	Humanos Materiales(insumos, soluciones, esterilizador)

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Nº 1:

**INDICADOR.-** El, 90 % de los servicios estén organizados en el tercer trimestre del año.

Se cumplió con el indicador ya que se realizaron todas las actividades programadas y planificadas para el logro de este resultado en un 90%, y que todos los profesionales realizan las actividades coordinadas y organizadas.

## GRAFICO N° 1



### RESULTADO N°2:

**Plan de capacitación diseñado e implementado a todos los funcionarios de Centro de Salud “Hugo Guillermo González”.**

Para su consecución se realizaron las siguientes actividades:

- Reunión con Directivos para coordinar talleres
- Coordinación con promotor de salud para la planificación y elaboración de cronogramas de talleres.
- Taller sobre motivación y autoestima
- Taller sobre trabajo en equipo.

#### **Reunión con directivos para coordinar talleres**

La reunión se llevó a cabo el 07 de septiembre del 2012, con la presencia del jefe de área, coordinadora técnica, y maestrante en la que se trataron puntos muy importantes como:

- Que funcionarios estarán a cargo de la logística
- Quien va a facilitar los talleres
- Como se financiara estas actividades
- La importancia de los talleres vivenciales
- Los horarios que se desarrollaran y como se clasificara los grupos para la asistencia.
- Elaboración de cronogramas previa convocatoria.

## CONVOCATORIA

Se convoca a todo el personal del centro de salud "Hugo Guillermo González" a los talleres sobre motivación, autoestima y trabajo en equipo, que se desarrollaran los días 18 y 26 de octubre del 2012, en el Sindicato de Carpinteros de Loja, ubicado en las calles Bernardo Valdivieso entre Célica y Cariamanga a las 14h00.

Los mismos que se detallan a continuación:

### **Día 1**

Viernes 18 de Octubre del 2012.-14H00-17H00

Tema: Motivación y Autoestima

Conferencista: Dra. Mercedes León

### **Día 2**

Viernes 26 de Octubre del 2012.-14H00-17H00

Tema: Trabajo en equipo

Conferencista: Dra. Mercedes León

Atentamente.

Dr. Larry González.

**JEFE DE ÁREA DE SALUD Nº2**

Dra. Luz Ramón. Coordinadora Técnica

**COORDINADORA TÉCNICA**

Lic. Amada Guamán.

**ENFERMERA MAESTRANTE.**

## **2.2.- Coordinación con promotor de salud para la planificación y elaboración de cronogramas de talleres.**

Para la elaboración de los cronogramas se analizaron las fechas conjuntamente con el promotor de salud y los directivos, detallándose a continuación:

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RECURSOS Costo del taller</b>
Taller sobre motivación y autoestima	Facilitador experimentado Maestrante Promotor de salud	18/10/2012 14h00	\$ 150
Taller sobre trabajo en equipo	Facilitador experimentado Maestrante Promotor de salud	26/10/2012 14h00	\$ 150

## **2.3.- Taller sobre Motivación y autoestima**

Para lo cual se realizó el taller vivencial sobre auto estima y motivación (ANEXO 3)

### **CONTENIDO Y AGENDA DEL TALLER**

- 14h00 Bienvenida, Presentación y Expectativas del Taller
- 14h15 Acuerdos y Compromisos
- 14h30 Dinámica de Integración
- 15H00 Exposición de Diapositivas sobre los temas a tratarse
- 15H15 Relajación: Entrando a mi lugar de paz (mensaje de la anciana y la niña que me acompaña ahora)
- 15H30 Socialización del ejercicio
- 15H45 Dinámica: círculo a la voz de "ya"
- 16H00 Sintiendo y escuchando mi cuerpo
- 16h15 Ejercicio de Cualidades y Defectos
- 16h30 Adecuando mi lugar de trabajo
- 16h45 Cierre afectuoso, con regalos, compromisos y brindis.
- 17H00 cofeebrake

## **2.4.- Taller sobre trabajo en equipo**

Se realizó el taller vivencial sobre trabajo de equipo dirigida al personal de Centro de Salud “Hugo Guillermo González” (Anexo 3)

### **CONTENIDO Y AGENDA DEL TALLER**

**GRUPO META:** Personal que labora en el Centro de Salud

**EVENTO:** Taller participativo y de reflexión

**FECHA:** viernes 26 de octubre del 2012

**PARTICIPANTES:** Facilitador y personal del centro de salud

**TEMA:** Trabajo en equipo

**NÚMERO DE HORAS:** 3 horas

**RESPONSABLE:** Dra. Mercedes León, Lic. Amada Guamán, Dr. Jorge Muñoz.

### **OBJETIVO**

Capacitar, Informar y reflexionar sobre la importancia del trabajo en equipo para mejorar los servicios y atención al cliente o usuario.

### **METODOLOGÍA, TÉCNICAS Y MATERIALES EMPLEADOS**

La metodología utilizada fue participativa los materiales utilizados fueron proyector de diapositivas, lápiz, carpetas computador. El espacio fue el salón social del sindicato de carpinteros de Loja, lo que resulto confortable y armoniosa, contó con la intervención activa de los participantes, logrando consenso, reflexiones y sobre todo buen humor por parte de la facilitadora.

### **DESARROLLO DEL TALLER**

14h00 Bienvenida, presentación y expectativas del taller

14h30 Dinámica de integración

15h00 Exposición de diapositivas sobre temas a tratarse

16h30 Socialización

16h45 Reflexión final y cierre

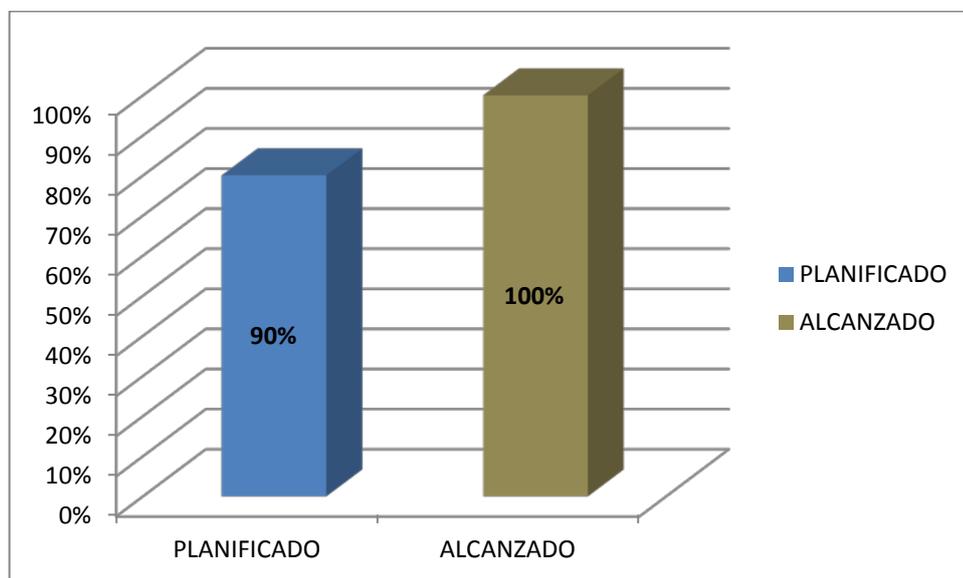
17H00 cofeebrake

## ANÁLISIS DE RESULTADO N° 2

**INDICADOR.-**Capacitación del 90% al personal del Centro de salud sobre motivación, autoestima y trabajo en equipo hasta noviembre del 2012

El 90% fue superado, se logró un 100% ya que fue capacitado todo el personal del centro de salud, en temas de motivación, autoestima y trabajo en equipo, mediante la realización de dos talleres vivenciales a todo el personal del centro de salud.

### GRAFICO N° 2



### RESULTADO N°3

**Departamentos del centro de salud conocen sus funciones y están trabajando coordinadamente**

Para lograr los resultados se realizaron las siguientes actividades:

- Gestión con los directivos de los departamentos para definir las funciones
- Socialización de las funciones de cada departamento y funcionarios
- Elaboración de flujo grama y organigrama institucional.
- Acuerdos y compromisos

### **3.1 Gestión con los directivos de los departamentos para definir las funciones**

La reunión se llevó a cabo el 22 de agosto del 2012, con la presencia del jefe de área, coordinadora técnica y los distintos coordinadores departamentales, en la que se trataron puntos muy importantes como; la redacción de las diferentes funciones de los diferentes departamentos considerando misión, visión, y organigrama de la institución.

- **VISIÓN**

El centro de SHGG en cinco años cuenta con un equipo humano altamente motivado, capacitado, solidario y responsable, empoderado en los objetivos institucionales ofreciendo un servicio integral, con enfoque preventivo gratuito, y eficiente con calidad y calidez, con infraestructura, equipamiento tecnología y un stock de medicamentos acordes al perfil epidemiológico y a las necesidades de la población, garantizando la accesibilidad de toda la comunidad de influencia promoviendo una adecuada coordinación interinstitucional y comunitaria, fomentando estilos de vida saludable y conservación del medio ambiente.

- **MISIÓN**

Somos una unidad que brinda atención a la población garantizando el acceso universal y permanente de los servicios de salud, en la que el MSP ejerza la rectoría en salud fortaleciendo los procesos de gestión, procurando satisfacer las demandas de la población del área de cobertura ciudad y provincia de Loja a la que servimos, utilizando adecuadamente los recursos disponibles, aplicando la tecnología más apropiada y conocimiento científico que corresponden a nuestro nivel de atención, basada en principios y valores de equidad, eficiencia, solidaridad, efectividad y buen trato tanto a los actores internos como externos.

### **3.2.Socialización de las funciones de cada departamento y funcionarios**

#### **FUNCIONES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANCIERO**

- Dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades técnico administrativas del centro de salud.
- Coordinar medidas de seguridad y control para garantizar la infraestructura y bienes patrimoniales del local.

- Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios.
- Preparar informes técnicos sobre el movimiento contable.
- Desarrollar un sistema de información para el registro de proveedores de materiales e insumos
- Controlar el inventario de equipos e instrumentos y material del centro de salud
- Realizar estados financieros según requerimientos del centro de salud

### **FUNCIONES DE ESTADISTICA Y ADMISIÓN**

- Procesamiento y concentración de información diaria, mensual, anual de la información de sobre atenciones de los diferentes programas
- Apertura y ordenamiento de historias clínicas
- Agenda de turnos para los pacientes con el horario respectivo
- Asignación y coordinación en las atenciones con los diferentes ciclos de vida
- Entrega Veraz y oportuna de los documentos de la historia clínica, partes diarios, mensuales, carnet.
- Información de coberturas de atenciones de la unidad de los diferentes programas de MSP.

### **FUNCIONES DE SECRETARÍA**

- Redactar documentos.
- Coordinar reuniones
- Organizar y controlar el flujo de pacientes y expedientes.
- Archivos de oficios enviados y recibidos
- Actas de reuniones oportunas
- Llamadas telefónicas e información
- Fax
- Envío de documentos

### **FUNCIONES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

- Coordinar todas las acciones para brindar atención médica a los pacientes
- Procesamiento e información de los diferentes programas del MSP

- Organización y ejecución de los diferentes programas y acciones de enfermería
- Cumplimiento de metas conjuntamente con los Médicos
- Supervisión de las actividades del personal auxiliar
- Post consulta a los pacientes de riesgo, y sus familias
- Seguimiento de los casos de EFEM, ESAVIS,PCT,
- Informes mensuales de las actividades extramurales
- Organización y programación de campañas de vacunación
- Organización y planificación en los diferentes ciclos de vida.
- Mantenimiento y control de los bancos de vacunas
- Otros.

### **FUNCIONES DEL PERSONAL AUXILIAR**

- Tener alto espíritu de colaboración en las actividades que se realizan en el centro de salud
- Cumplir con el horario de personal auxiliar.
- Informar con anticipación en caso posibles ausencias.
- Suministrar materiales e instrumental requerido, justo a tiempo.
- Controlar el mantenimiento del centro de salud en aspectos de higiene y aseo.
- Realizar el lavado y esterilización de los equipos e instrumental
- Proveer de insumos y materiales en los diferentes consultorios
- Trabajar coordinadamente con el personal profesional

### **FUNCIONES DEL PERSONAL DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA**

- Recibir y distribuir documentos, materiales en general, trasladar muebles, empacar o desempacar insumos y otros.
- Limpiar y desinfectar toda el área de la clínica en los horarios estipulados
- Participar en la formulación de normas relacionadas con la seguridad de la Institución
- Cumplir con las normas de seguridad emanadas de organismos competentes.
- Garantizar la protección, seguridad y custodia de los bienes patrimoniales del centro de

- Cuidar la integridad de los pacientes y personal que labora en el centro de salud.

## **DERECHOS DE LOS PACIENTES**

- Recibir atención médica integral.
- Ser respetado en concordancia a su personalidad, y derechos consagrados.
- Recibir información completa y oportuna, en lenguaje comprensible, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronóstico.
- Seleccionar entre las opciones de tratamiento presentadas, excepto en los siguientes casos: cuando la emergencia no permita demoras y/o cuando el no seguir el tratamiento suponga riesgo a la salud pública.
- Recibir autorización de sus representantes en caso que lo amerite.
- Conocer los procesos de esterilización y bioseguridad.
- Tener un ambiente libre de humo.

## **DEBERES DE LOS PACIENTES.**

- Cumplir con las normas e instrucciones establecidas por la institución
- Presentarse a la cita puntualmente la hora programada, o informar cuando no pueda asistir a la cita.
- Recibir la asignación de una nueva cita antes de retirarse.
- Está prohibido ingresar alimentos, mascotas y/o estar en estado de embriaguez.
- Cuidar las instalaciones y equipos de la institución

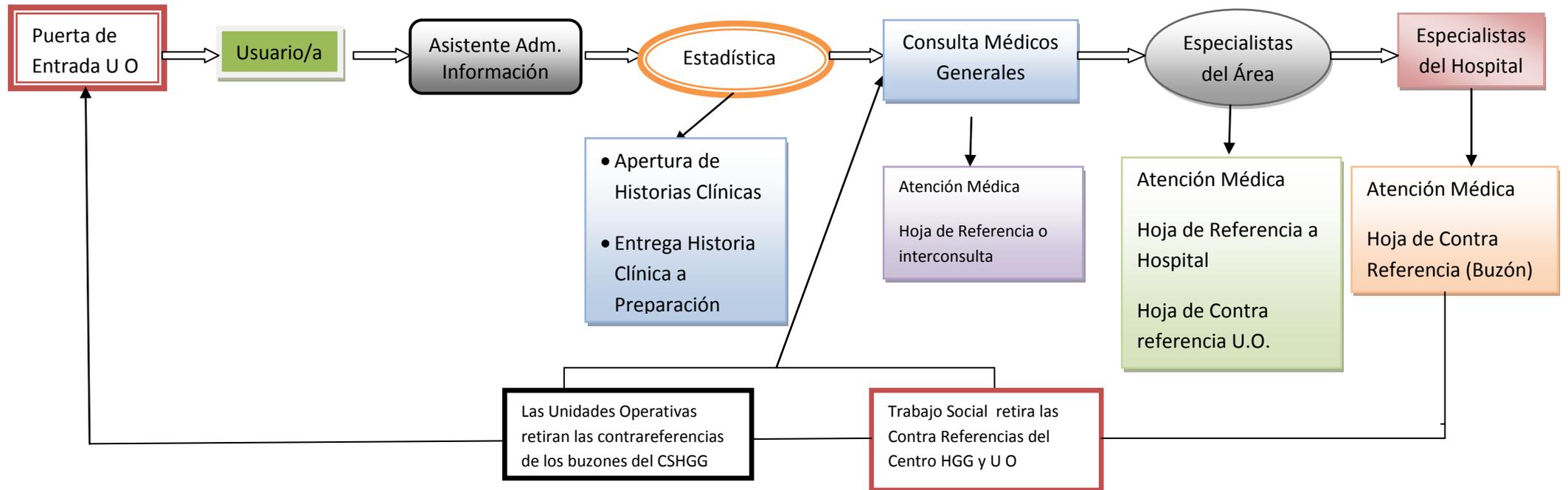
## **HORARIOS**

- La atención es de 7H00- 19H30 de Lunes A viernes
- De 8H00- 16H30 Los sábados
- Médicos generales en turnos rotativos de 7H30- 16H00 y de 11H00 a 19H30
- Médicos de especialidad de 8h00- 16h30 de lunes a viernes
- Personal administrativo de 8h00- 16h30 de lunes a viernes

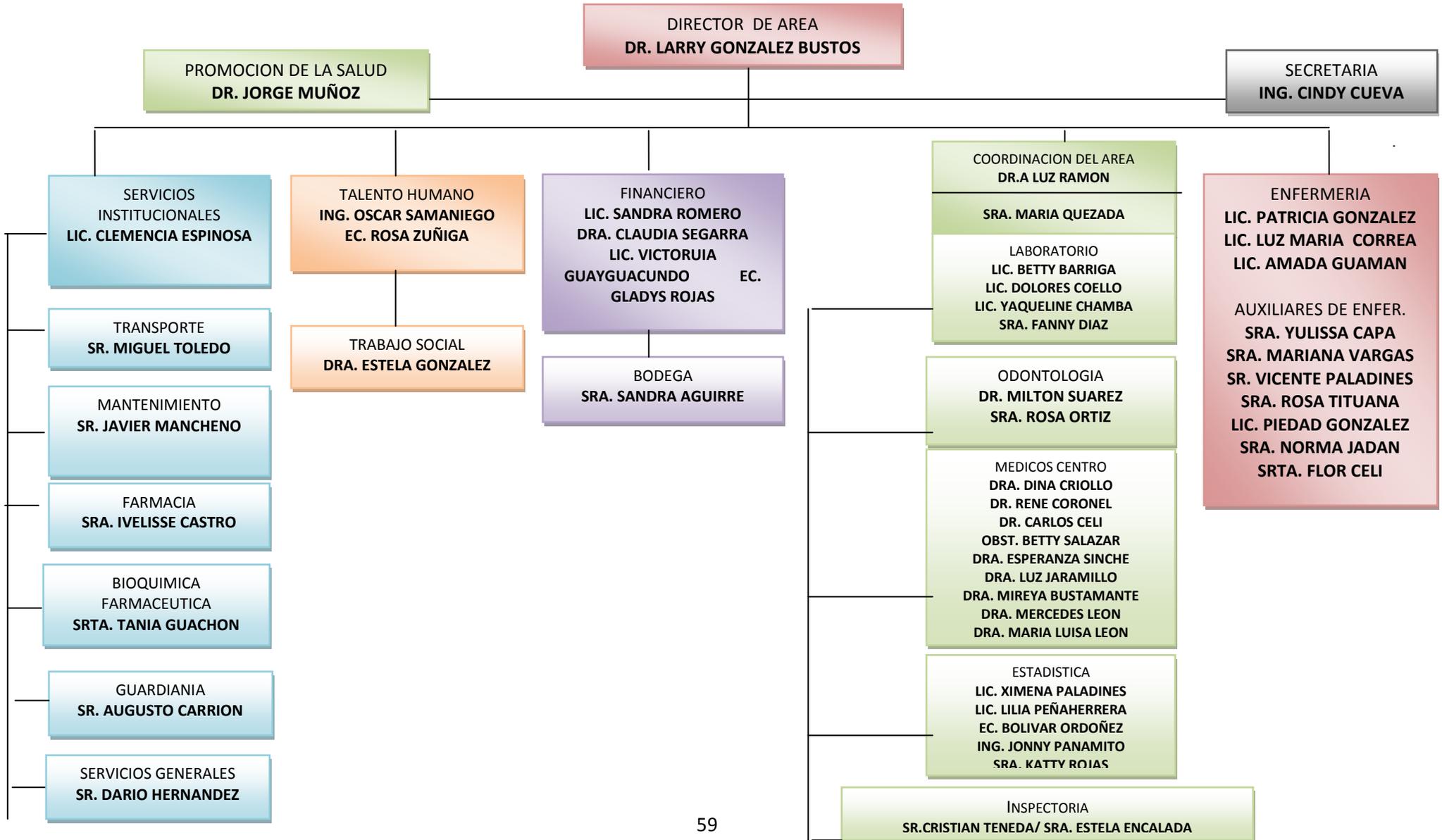
- Personal operático en turnos rotativos mañana y tarde de 7H30- 16H00 y de 11H00 a 19H30

### 3. 3 ELABORACIÓN DE FLUJO GRAMA Y ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

#### FLUGOGRAMA DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD HUGO GUILLERMO GONZALEZ LOJA



## ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE SALUD “HUGO GUILLERMO GONZÁLEZ” N°2 LOJA”



### **3.4. Acuerdos y compromisos**

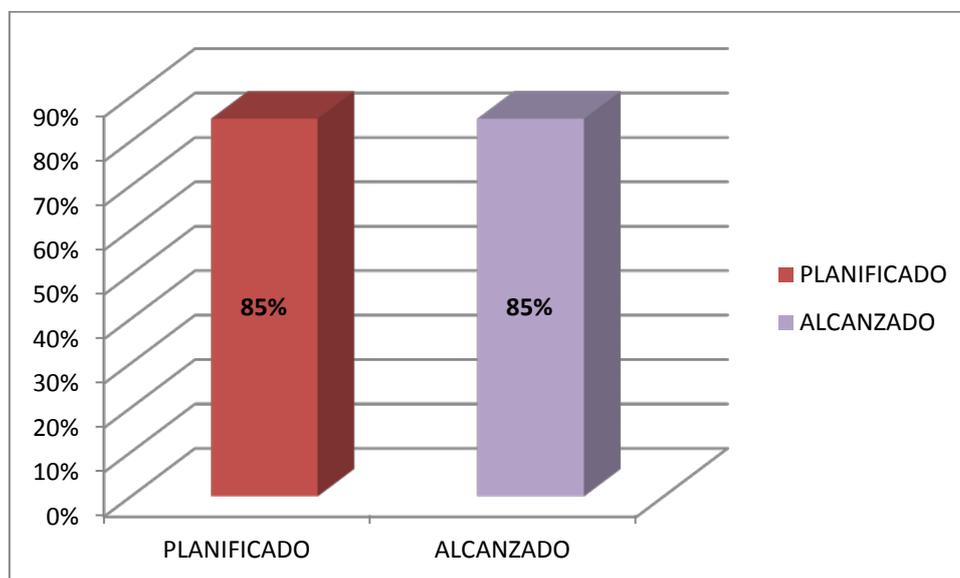
- Participación activa de todos los funcionarios de la Institución en cada una de las funciones y responsabilidades para el adelanto del Centro de salud.
- Asegurar el cumplimiento de roles y funciones del personal que trabaja en la Institución por parte de los directivos.
- La responsabilidad en cada una de las funciones de cada departamento
- Fomentar el trabajo en equipo mediante la conformación de los diferentes equipos de apoyo en cada uno de los programas y sus responsables.
- Cumplir con los horarios y disposiciones establecidas de acuerdo a cada cronograma semanal
- Comprometimiento en el cumplimiento de las funciones de acuerdo a cada uno de los pasos de los talleres vivencias sobre trabajo en equipo recibido.
- Puntualidad y cumplimiento en las funciones asignadas.

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS N° 3:**

**INDICADOR.-** Todos los departamentos a finales del semestre funcionando y coordinando al 85%.

En cuanto a este análisis de esta actividad se puede concluir que los funcionarios en un 85% se encuentran trabajando coordinadamente, pese a todas las actividades, acuerdos y compromisos todavía falta el involucramiento de algunos funcionarios, faltando todavía un 15%, es por ello que sugerimos y recomendamos a los directivos continuar con las evaluaciones de las funciones y exigencia de la entrega oportuna de los cronogramas de las actividades a desarrollarse con la debida planificación y comunicación correspondiente.

**GRAFICO Nº 3**



### **ANÁLISIS DEL PROPÓSITO**

El propósito del proyecto es que el centro de salud “Hugo Guillermo González”, es brindar atención integral de calidad a sus usuarios.

El indicador esa finales de noviembre del 2012,la atención de calidad, es del 85% para lo cual se analiza la encuesta aplicada sobre el nivel de satisfacción y calidad a sus usuarios, tomando en cuenta que se cumplió con todos los objetivos planteados y con todas las actividades programadas en este trabajo de intervención.

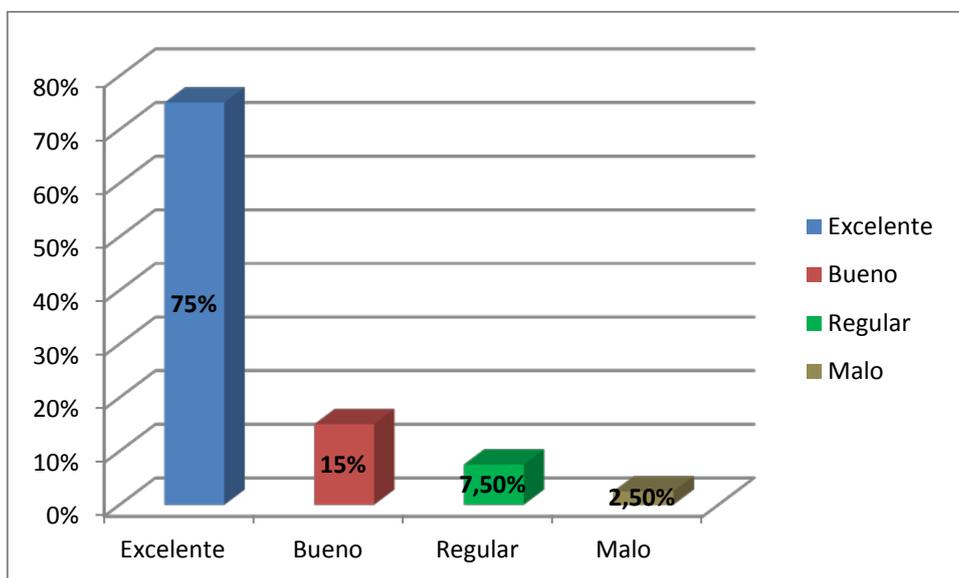
En el resultado uno sobre organización de acuerdo a habilidades, destrezas y perfiles profesionales se logró el 90%

En el resultado dos sobre el plan de capacitación en motivación, autoestima y trabajo en equipo se logró el 100%

Y en el resultado tres sobre coordinación, funciones de cada departamento de acuerdo al resultado se superó el 85% por lo que este trabajo contribuyo al mejoramiento de calidad de atención a los usuarios que acuden al centro de salud en busca de los servicios.

### 1.- ¿Cómo califica usted la atención recibida en el área de consulta externa del CSHGG?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo



### ANALISIS DEL FIN

Contribuir a mejorar la salud integral de los usuarios internos y externos del Centro de Salud "Hugo Guillermo González".

Con la realización de todas las actividades en este trabajo de sé contribuyo a mejorar la calidad de atención a todos los usuarios internos y externos, brindando una atención de calidad, con un servicio organizado tomando en cuenta los perfiles profesionales, habilidades y destrezas, con los talleres de capacitación se logró compromisos, reflexiones, cambios de actitud frente al

trabajo rutinario, dinámica de integración, lo que contribuye en la calidad de atención que se le brinde al paciente. Además con el trabajo coordinado y las funciones de cada departamento bien definidas se logró mejorar la atención y los servicios al usuario que acude al centro de salud.

# 10. CONCLUSIONES

## 2. CONCLUSIONES

- En un 90% el servicio de consulta externa del Centro de Salud HGG está organizado, cumpliendo sus actividades tomando en cuenta perfiles profesionales, habilidades y destrezas del personal. Haciendo más efectiva y oportuna la atención de los usuarios.
- En un 100% el personal del Centro de Salud “Hugo Guillermo González” está capacitado en trabajo en equipo, motivación y autoestima, ya que la capacitación constante nos permite desarrollar en conocimientos mente y espíritu, y el trabajo en equipo nos brinda la oportunidad de realizar procedimientos más efectivos en beneficio del paciente
- En un 85% los departamentos del Centro de Salud conocen sus funciones y están trabajando coordinadamente, faltando aun el involucramiento del 15% siendo muy importante vigilar el cumplimiento de las funciones y la respectiva planificación y coordinación.
- El propósito del proyecto es que el centro de salud “Hugo Guillermo González”, brinda atención integral de calidad a sus usuarios.
- Este trabajo realizado contribuyó a mejorar la calidad de atención y que el paciente este satisfecho con la atención recibido.

# 11. RECOMENDACIONES

## 11. RECOMENDACIONES

- Continuar y conformar un equipo el cual se mantenga para continuar con las capacitaciones en motivación, autoestima y trabajo en equipo, además en temas científicos para reflejar en la atención a los usuarios el mismo que debe ser apoyado y fortalecido por los directivos institucionales exigiendo la participación masiva del personal para brindar una excelente calidad de atención al usuario.
- Que la planificación y coordinación departamental sea la base para mejorar el servicio
- Que la comunicación sea siempre horizontal para todos hablar el mismo idioma en beneficio de los usuarios
- Aplicar los derechos de los pacientes a ser atendidos con calidad eficiencia y oportuna y a mantener la privacidad en el momento de la atención.
- Finalmente motivar al personal de salud a hacer conciencia del buen trato al usuario brindando una óptima calidad de atención.

## 12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## 12. BIBLIOGRAFÍA

1. Alles, Martha Alicia. (2011). Comportamiento Organizacional. Cómo Lograr un cambio a través de Gestión de Competencias. (1 y 2 ed.) .Buenos Aires: Granica.
2. Ackoff, R. (2000). Planificación de la Empresa de Futuro. México DF. Limusa.
3. Artaza, O. (1997). Cabello X, Cortés V. La Calidad y la Satisfacción Usuaría, Pilares estratégicos de Cambio.
4. Armijos, Reyes Noemí. (2011). Guía Didáctica Planificación Estratégica. Ciclo 2. Módulo II. UTPL.
5. Blanchard, Ken. (2007). Liderazgo al más Alto Nivel.
6. Buele, Norita, (2009). Guía Didáctica Situación de Salud y sus Tendencias. Primer Ciclo. Módulo III. UTPL.
7. Chacón, Humberto. (2011). Guía Didáctica Dirección y Liderazgo en Salud. Ciclo III Módulo.
8. Chiavento, Adalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. Octava Edición.
9. Dávila, Z. Sandra. (2011). Teoría de las Organizaciones: Guía Didáctica UTPL. Segunda Edición.
10. Dalpóz, Galin P. y Novick M, Varella T. (2000). Relaciones Laborales en el Sector de la Salud. Fuentes de información y métodos de análisis. Quito. OPS-CEPAL-OIT.
11. Gerrit, Burgwal. Cueller, Juan Carlos. (1999). Planificación Estratégica Operativa.
12. Guía para mejoramiento de la detección de casos de TB, MSP. Ecuador. (2005). Agencia Canadiense para el desarrollo internacional. Asociación Canadiense para el pulmón.
13. UTPL. Instructivo para la elaboración y presentación del trabajo de investigación. (2011). Primera Edición.
14. Muñoz, G. Germán Geovanny, (2008-2010). Percepción de la calidad de la atención de salud en el Cantón Yacuambi.

15. Manual de Normas y Procedimientos para el Control de la Tuberculosis en Ecuador. (2010). MSP. 2da Edición.
16. Manual de Estándares. Indicadores e Instrumentos para la calidad de Atención Materno Infantil. (2006). Quito - Ecuador
17. Manual de Capacitación AIEPI. (2005). Ministerio de Salud Pública. OPS. Ecuador.
18. Normas de Atención a la Niñez del Sistema Nacional de Salud. (2005). MSP. Ecuador.
19. Ordoñez, A. Javier, (2011). Gestión Ambiental para el Desarrollo Sostenible.
20. Orellana, D. Salvador, (2008). La Salud en la Globalización. Quito Ecuador.
20. Piedra, María de Carmen. (2011). Guía Didáctica Diseño. Ejecución y Gerencia de Proyectos para Salud.
21. Ramos, María Cristina. (2011). Gerencia Integral de Salud Guía Didáctica.
22. Salas, Bernarda. (2008). Guías Clínicas Geronto Geriátricas de Atención Primaria de Salud para el Adulto Mayor. MSP. Ecuador.
23. Sacoto, Fernando. (2007). La Atención de Salud en el Ecuador. Evolución y Perspectivas.
24. Santillan, Peraluo. (2011). Fabiola, Gerencia de Salud Para el Desarrollo Local. Guía Didáctica.
25. Shemerhorn, John. (2010). Administración. México. Limusa Wiley.
26. Velasco, Garcés. María de Lourdes, (2011). Guía Didáctica Problemas de Salud Internacionales. UTPL.
27. Vielmas, J. (2001). Gestión Clínica. Santiago de Chile. Ministerio de Salud. Unidad de Gestión de Servicios.
28. Washington, D. C, (2001). La Transformación de Hospitales para América Latina. (2001).
29. Washington, D.C, (2005). OPS. Manual Clínico AIEPI. Neonatal en el contexto del continuo materno recién nacido- Salud Infantil.
30. Washington, D.C. (2006). OPS. Manual Clínico AIEPI, Neonatal en el contexto del continuo materno recién nacido- Salud Infantil.

# ANEXOS

# ANEXO 1

**CERTIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN  
DEL TRABAJO DE TESIS**



Loja, 30 de Octubre del 2012

Doctor. Larry González Bustos – JEFE DEL AREA DE SALUD N° 2 DE LOJA

**CERTIFICA:**

Que la **LIC. AMADA GUAMAN**, realizó un Proyecto de Intervención en el Centro de Salud "Hugo Guillermo González" con el tema "**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD HUGO GUILLERMO GONZALEZ DEL AREA DE SALUD N°2**" el mismo que ayudó a mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios.

Lo certifico.

Atentamente,

Dr. Larry González Bustos  
JEFE DEL AREA DE SALUD N° 2 DE LOJA



## FOTO DE CERTIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE TESIS



**FOTO N° 1**  
**Jefe de Área**  
**Fuente: Autora**



**FOTO N° 2**  
**REUNIÓN CON COORDINADORES DEPARTAMENTALES**  
**FUENTE: La autora**

# ANEXO 2

## **IMÁGENES DEL CENTRO DE SALUD ÁREA DE CONSULTA EXTERNA**



**FOTO N°3:** Pacientes Satisfechos con atención (consulta externa)  
**FUENTE:** La Autora



**FOTO N°4:** Paciente en post consulta  
**FUENTE:** La Autora



**FOTO Nº 5:** Paciente en el departamento de Estadística  
**FUENTE:** La Autora



**FOTO Nº 6:** Admisión en el Centro de salud HGG  
**FUENTE:** La autora

## AGENDAMIENTO DE TURNOS SEMANAL

**FECHA:** VIERNES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2012

**MEDICO:** GENERAL

**TURNO:** De 7H30 a 16H00

Nº	HISTORIA CLÍNICA	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONO	EDAD	MOTIVO CONSULTA	HORA
1						7:45
2						8:00
3						8:15
4						8:30
5						8:45
6						9:00
7						9:15
8						9:30
9						9:45
10						10:00
11						10:15
12						10:30
13						10:45
14						11:00
15						11:15
16		EMERGENCIA				11:30
		ALMUERZO				
17						12:45
18						13:00
19						13:15
20						13:30
21						13:45
22						14:00
23						14:15
24						14:30
25						14:45
26						15:00
27						15.15
28		EMERGENCIA				15:30

## AGENDAMIENTO DE TURNOS SEMANAL

**FECHA:** VIERNES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2012

**MEDICO:** GENERAL

**TURNO:** De 11H00 a 19H30

Nº	HISTORIA CLÍNICA	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONO	EDAD	MOTIVO CONSULTA	HORA
1						11:15
2						11:30
3						11:45
4						12:00
5						12:15
6						12:30
		ALMUERZO				
7		EMERGENCIA				13:30
8		EMERGENCIA				13:45
9						14:00
10						14:15
11						14:30
12						14:45
13						15:00
14						15:15
15						15:30
16						15:45
17						16:00
18						16:15
19						16:30
18						16:45
19						17:00
20						17:15
21						17:30
22						17:45
23						18:00
24						18:15
25						18:30
26						18:45
27		EMERGENCIA				19:00
28		EMERGENCIA				19:15

## AGENDAMIENTO DE TURNOS SEMANAL

**FECHA:** VIERNES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2012

**MEDICO:** GENERAL

**TURNO:** De 08H00 a 16H30

**DÍA:** SÁBADO

Nº	HISTORIA CLÍNICA	NOMBRES Y APELLIDOS	TELEFON	EDAD	MOTIVO CONSULTA	HORA
1						8:00
2						8:15
3						8:30
4						8:45
5						9:00
6						9:15
7						9:30
8		<b>EMERGENCIA</b>				9:45
9		<b>EMERGENCIA</b>				10:00
10						10:15
11						10:30
12						10:45
13						11:00
14						11:15
15						11:30
						11:45
16						12:00
17						12:15
18						12:30
		<b>ALMUERZO</b>				12:45
19						
19						13:45
20						14:00
21						14:15
22						14:30
23						14:45
24						15:00
25						15:15
26						15:30
27		<b>EMERGENCIA</b>				15:45
28		<b>EMERGENCIA</b>				16:00

# ANEXO 3

## **MEMORIAS DE TALLERES Y FIRMA DE ASISTENCIA**

## **TALLERES PARA EL CENTRO DE SALUD “HUGO GUILLERMO GONZALEZ”**

### **INFORME TÉCNICO**

**GRUPO META:** PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD “HUGO GUILLERMO GONZALEZ”

**EVENTO:** TALLER VIVENCIAL

**FECHA DE REALIZACION:** 18-10-2012

**PARTICIPANTES:** Personal del centro de salud

**LUGAR:** HALL DEL CENTRO DE SALUD

**TEMA:** MOTIVACION, AUTOESTIMA

**FACILITADORA RESPONSABLE:** Dra. Mercedes León O.

**OBJETIVO GENERAL:** Desarrollar en los participantes las destrezas y habilidades necesarias para vivir la experiencia del trabajo, como una forma de desarrollarnos personal y profesionalmente, mediante la práctica diaria reflexionada y enriquecida a partir de un proceso de educación humanizante, sistemático, intencional y participativo.

### **CONTENIDO Y AGENDA DEL TALLER**

- 14h00 Bienvenida, Presentación y Expectativas del Taller
- 14h15 Acuerdos y Compromisos
- 14h30 Dinámica de Integración
- 15H00 Exposición de Diapositivas sobre los temas a tratarse
- 15H15 Relajación: Entrando a mi lugar de paz (mensaje de la anciana y la niña que me acompaña ahora)
- 15H30 Socialización del ejercicio
- 15H45 Dinámica: círculo a la voz de “ya”
- 16H00 Sintiendo y escuchando mi cuerpo
- 16h15 Ejercicio de Cualidades y Defectos
- 16h30 Adecuando mi lugar de trabajo
- 16h45 Cierre afectuoso, con regalos, compromisos y brindis.
- 17H00 Cofeebrake

**METODOLOGIA, TECNICAS Y MATERIALES EMPLEADOS:** La metodología utilizada fue básicamente vivencial y expresiva de acuerdo a las sensaciones y emociones de cada participante.

Los materiales utilizados fueron velas, inciensos, flores, Proyector de diapositivas, esteras, cojines, inciensos, velas, grabadora, frutas, pétalos de rosas, chocolates, papel seda de colores, diferente música, lo que permitió un ambiente totalmente acogedor, diferente y sobre todo relajante y en este ambiente de complicidad, se respetó los tiempos de cada participante y se acompañó en cada uno de sus relatos, emociones, sentimientos, dudas y aciertos.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Creo que es un grupo muy sensible, humano y con gran potencial para desarrollar sus destrezas y habilidades. Para algunos pese a que no sabían el horario exacto del taller, demostraron su actitud positiva para colaborar y vivir a plenitud el taller, sabiendo que este era un regalo para cada participante.

El taller se desarrolló en un ambiente agradable, el lugar adecuado, con privacidad y comodidad para los participantes, que se presta para mediante dinámicas de integración poder conocerse mejor en el ámbito personal y sentimental, manteniendo el respeto. Por otro lado fue muy interesante descubrir que el mismo lugar y con las mismas personas puede cambiar de un ambiente negativo a uno más acogedor y con pocos recursos pero si mucha imaginación y predisposición a un nuevo miraje, del trabajo como una fuente de realización personal y profesional y no como la carga diaria y difícil de llevarla.

Las dinámicas, cumplieron dos objetivos: el primero que podamos volver a vernos como niños, con esa capacidad de disfrute y asombro por las pequeñas cosas; y luego otra forma de relacionarnos, de movernos y de despejarnos de miedos y tabúes, sintiendo y respirando con todo el cuerpo.

La reflexión y relajación, como una herramienta de conciliar los miedos y sabernos adultos, con madurez para enfrentar un reto cada día.

El ejercicio de cualidades y defectos, entendible como esa parte nuestra tan arraigada que no nos permite valorarnos, esperando siempre el reconocimiento de los demás y cuando esto no ocurre, evidenciar las frustraciones, todo ello ahora cambiado a una nueva perspectiva de cada persona, elogiando nuestras cualidades y capitalizando los defectos, potenciándolos en fortalezas que unidas en el grupo, nos llevan a conformar equipos de trabajo con potenciales plenos.

El realizar un afiche de afirmación con los compañeros de trabajo permite recordar lo mejor de cada persona y firmado con adjetivos calificativos positivos de quienes nos rodean, es el mejor corolario para un tema como el abordado, por lo que sugerimos tenerlo siempre a la mano, para que cuando surja alguna dificultad entre compañeros resalte solo lo bueno y mejor.

Cerramos el taller, presentando y regalando las herramientas necesarias para el crecimiento personal, herramientas que siempre las tenemos a la mano y que solamente necesitamos recordarlas. Por último pedimos como forma de evaluación expresen una conclusión del taller y realicen un brindis, el cual debe ser primero por cada persona y luego por el grupo y los demás, con la consigna de que si yo estoy bien, puedo dar a los demás lo mejor de mí. Los brindis cumplieron la consigna y el agradecimiento como una de las más grandes virtudes del ser humano, dando gracias por el trabajo que tienen y por permitirles matizar el trabajo diario con momentos de reflexión como el que acabaron de vivir.

## **OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**

El local: entre una de las ventajas fue que nadie molesta, es privado y no hay interrupciones. Creo que se necesita de una persona por lo menos de apoyo,

para que haga los registros gráficos, provea de algún imprevisto, apague las luces, ayude a entregar los materiales a los participantes, etc.

Para eventos como estos es necesario ir con ropa cómoda, lo cual se logró en un 80%. Es necesario que fuera del horario establecido para cada persona, se les pida que completen el taller, puesto que en talleres vivenciales es imprescindible cerrar los núcleos neuróticos que puedan abrirse, particularmente todos y todas colaboraron a excepción de 2 o 3 personas en los tres días, que con el pretexto de no haber conocido de la agenda, habían programado otras situaciones desde las 12h00; lo que no sucedió con los demás que pese a todo se quedaron a terminar el taller. También creo que es necesario desconectarnos un momento del mundo (celulares), para poder recargarnos de energía positiva y emprender un nuevo día como la obra más sublime y así ir encontrando en nosotros mismos la alegría de vivir.

DRA. MERCEDES LEON O.  
CI: 1102276829  
**FACILITADORA**

Fecha de Entrega: 29 de Octubre del 2012

## **TALLER DE CAPACITACIÓN SOBRE TRABAJO EN EQUIPO**

**GRUPO META:** Personal que labora en el Centro de Salud

**EVENTO:** Taller participativo y de reflexión

**FECHA:** viernes 26 de octubre del 2012

**PARTICIPANTES:** personal del centro de salud

**TEMA:** Trabajo en equipo

**NÚMERO DE HORAS:** 3 horas

**RESPONSABLE:** Dra. Mercedes León, Lic. Amada Guamán

### **OBJETIVO**

Capacitar, Informar y reflexionar sobre la importancia del trabajo en equipo para mejorar los servicios y atención al cliente o usuario.

### **METODOLOGÍA, TÉCNICAS Y MATERIALES EMPLEADOS**

La metodología utilizada fue participativa los materiales utilizados fueron proyector de diapositivas, lápiz, carpetas computador. El espacio fue el salón social del sindicato de carpinteros de Loja, lo que resulto confortable y armoniosa, contó con la intervención activa de los participantes, logrando consenso, reflexiones y sobre todo buen humor por parte de la facilitadora.

### **DESARROLLO DEL TALLER**

14h00 Bienvenida, presentación y expectativas del taller

14h30 Dinámica de integración

15h00 Exposición de diapositivas sobre temas a tratarse

16h30 Socialización

16h45 Reflexión final y cierre

17H00 Cofeebrake

Se presentó una charla participativa, poniendo especial énfasis en lo referente a trabajo en equipo, calidad de atención personal y compartida en salud, ideas esenciales en cultura del trabajo coordinado e informado, entre otros. El propósito fundamental de la información transmitida es desarrollar capacidades

para mejorar la calidad de los servicios, e identificar problemas para solucionarlos a tiempo, con el fin de contribuir optimizar los servicios brindados en la institución.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.-** Se trabajó con un grupo humano participativo colaborador dispuesto a adquirir destrezas y habilidades tendientes a mejorar los servicios brindados en la institución.

En el taller se pudo cumplir con dos objetivos fundamentales, informar y capacitar al personal que labora en la institución, con la finalidad de mejorar los servicios que se presta a los usuarios.

El evento se desarrolló en un ambiente agradable de cordialidad y de amistad, fue muy importante descubrir y aceptar por parte de los participantes el poco conocimiento respecto a la calidad de los servicios, y las consecuencias que puede acarrear una mala atención a los usuarios y un trabajo personalizado.

El taller se cerró con un compromiso por parte de todos los participantes, estar en constantes capacitaciones, con la finalidad de mejorar los servicios que se brinden en institución.

#### **OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**

- El local, siendo una ventaja que nadie molesta, es privado y debe ser fuera del trabajo, no hay interrupciones
- Los talleres de capacitación deben ser dictados periódicamente, para fortalecer el trabajo en equipo del personal.
- Los talleres deben culminar con propósitos fijos y que se puedan ejecutar en un tiempo cortó.

LISTA DE ASISTENCIA AREA DE SALUD N°2 LOJA  
 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO  
 LOJA 18 DE OCTUBRE DEL 2012

1	NOMBRE	CARGO	UNIDAD/DEPARTAMENTO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA DE ENTRADA	FIRMA SALIDA
2	Clemencia Espinosa	Servicios Institucionales	Servicios Institucionales	elemencia1995@hotmail.com		
3	Luz Páez	Coordinadora	Coordinación	luzamerica@yahoo.com		
4	Fanny Díaz	Anal. Especialista	Laboratorio	fannydiaz.5705@hotmail.com		
5	Yaqueleine Chamba	LABORATORISTA	LABORATORIO	yaquich66@hotmail.com		
6	Dolores Balleo D.	Laboratorista	Laboratorio	dobaloresballeo303@hotmail.com		
7	Betty Barriga Bana	Responsable de laboratorios	Laboratorio	betty.20092@yahoo.com		
8	Ximena Paredes	Estadística	Estadística			
9	Martha Chuva	SCS Zamora Huayas	SCS Zamora Huayas	cevavis1@live.com		
10	Gabo Armiyor Luna	Médico de Reserva de "C.S"	Control Sanitario	Gabo.armiyor@hotmail.com		
11	Esther Encalada	Inspector Sanitaria	Control Sanitario			
12	Gladys Rojas I	Jefe Funcionario	Control Financiero	egladysrojas1@yahoo.com		
13	Yania Echeverría	Asist. Coordinador	Sto Coordinación	managuarobaltes@yahoo.com		
14	Mirella Bustamante	Psicorehabilitadora	Salud Mental	MIRELLA86@yahoo.com		
15	Geovanny Borrico	Psicólogo	Salud Mental	psicologo@bolivia.com		
16	Aro Arias Fernández	Sist. Administrativo	SCS Emergo HUAYO	ariasar1@hotmail.com		
17	María José Zorriga	Asistente Administrativo	SCS Pradera	maricjosez@hotmail.com		
18	Celina P. Mendieta	AUX/CNF.	SCS Pradera	mendieta.celina@yahoo.com		

Nombre.	Cargo	Unidad Departamental	Careo Electrónico	Firma Entidad	Firma Solidaria
19. <del>María Suárez R.</del>	<del>Colombio Pego</del>	<del>C.S. H.G.G.</del>		<del>[Firma]</del>	<del>[Firma]</del>
20. Cecilia Fernández	Odontóloga	C.S. H.G.G.	cecidiafernandez@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
21. Esthela González	Tribospedero Social	C.S. H.G.G.	egonzale2000@yahoo.es	[Firma]	[Firma]
22. Ximilú A. Olvera O.	Colombio Pego	S.C.S. Pachuca	xavimilubobeco@gmail.com	[Firma]	[Firma]
23. Darío Hernández	Sanidos	C.S. H.G.G.	Darid@Johns.UConn	[Firma]	[Firma]
24. Shary Parra P. K.	Estadística	C.S. H.G.G.	sharyparra@boltonia.com	[Firma]	[Firma]
25. Sandra Aguilar	Botánica	C.S. H.G.G.	dsae1184@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
26. Sandra Romero E.	Financiero (e)	C.S. H.G.G.	sromero@comcast.net	[Firma]	[Firma]
27. Claudia Leguina F.	Empresarial / Directora	C.S. H.G.G.	claudialeguina@gmail.com	[Firma]	[Firma]
28. Edison Javier	Manchero Pasiva	C.S. H.G.G.	eduardojavier@gmail.com	[Firma]	[Firma]
29. Mariana Valenzuela	Asesora / Enfermera	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
30. Luz Beatriz Celis	Asesora / Enfermera	C.S. "D.A.B."	luzbeatriz@hotmail.es	[Firma]	[Firma]
31. Mónica Buznego Valenzuela	Ocasionista / Logopeda	S.B.S. D.A.B.	monicalulu@live.com	[Firma]	[Firma]
32. Rosa Cárdenas	Auxiliar de enfermería	2575952		[Firma]	[Firma]
33. Norma Tardón H.	Asesora de Enfermería	C.S. H.G.G.	Norma.Tardon@Homa.com	[Firma]	[Firma]
34. Betty Salazar	Asesora	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
35. Luz Toranzo	Médica	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
36. Rosa Isela O.	Médico	S.B.S. La Paz	ryto2009@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
37. Darío Hernández	Sanidos	S.C.S.		[Firma]	[Firma]
38. Sandra Aguilar				[Firma]	[Firma]
39. Sandra Romero E.	Financiero (e)	SCH66	sandromero@scs.h.g.g.	[Firma]	[Firma]

LISTA DE ASISTENCIA AREA DE SALUD Nº2 LOJA  
 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO  
 LOJA 16 DE OCTUBRE DEL 2012

NOMBRE	CARGO	UNIDAD/DEPARTAMENTO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA DE ENTRADA	FIRMA SALIDA
1 Clemeacio Espinosa	Servicios Institucionales	Servicios Institucionales	clemeacio1985@hotmail.com		
2 Luz Barón	Coordinadora	Coordinadora	luzamerica@yahoo.com		
3 Fanny Diaz	Anal. Especialista	Laboratorio	fannydiaz.5705@hotmail.com		
4 Yaeline Chamba	LABORATORISTA	LABORATORIO	yaelinech66@hotmail.com		
5 Dolores Borello D.	Laboratorista	Laboratorio	ddoloresdell303@hotmail.com		
6 Betty Barriga Barba	Responsable de laborator	Laboratorio	betty.20092@yahoo.com.ES		
7 Ximena Paredina	Estadística	Estadística			
8 Martha Chauca	SCS Zimora Huayos	SCS Zimora Huayos	cecma51@live.com		
9 Gelo Arriaga Luna	Medico de Atención de U.C.S.	Control Sanitario	Gelo.arriaga@hotmail.com		
10 Estefani Enculeda	Inspector Sanitaria	Central Sanitario			
11 Gladys Rojas I	Jefe farmacia	Gestión Financiera	egladysrojas1@yahoo.com		
12 Raquel Escobar	Asst. Coordinador	Sto Coordinación	mariaquel@hotmail.com		
13 Miriam Bustamante	Psicorehabilitador	Salud Mental	MIRIAM.BUSTAMANTE@hotmail.com		
14 Geovanna Barrios	Psic. Psicoanalista	SCS Huayos	geovanna@hotmail.com		
15 Ana Flores Fernandez	Asist. Administrativo	SCS Huayos	anamariacruz@hotmail.com		
16 Maria José Zorriga	Asistente Administrativo	SCS Pradera	mariajosez@hotmail.com		
18 Celina P. Mercedez	AUX/CNF.	SCS Pradera	mercedez.celina@yahoo.com		

Nombre.	Cargo	Unidad Departamental	Correo Electrónico	Firma Entrad	Firma Salida
19 <del>María Suárez R.</del>	<del>Administración</del>	C.S. H.G.G.		<del>[Firma]</del>	<del>[Firma]</del>
20 Cecilia Fernández	Odontóloga	C.S. H.G.G.	ceciliafernandez@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
21 Esthela González	Tribujeadora Social	C.S. H.G.G.	esthela1234@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
22 Ximela Olmos	Colombólogo	S.C.S. Paragua	ximelaolmos@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
23 David Hernández	Seguros	C.S. H.G.G.	DavidH@telefonos.com	[Firma]	[Firma]
24 Henry Pizarro Pz	Estadística	C.S. H.G.G.	hpizarro@telefonos.com	[Firma]	[Firma]
25 Sandra Ayuso	Bodega	C.S. H.G.G.	saec1184@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
26 Sandra Romero E.	Financiera (C)	C.S. H.G.G.	sandraromero321@yahoo.es	[Firma]	[Firma]
27 Claudia Aguilar F.	Empresaria	C.S. H.G.G.	claudiaaguilarf@telefonos.com	[Firma]	[Firma]
28 Edison Javier	Manchero Daria	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
29 Mariela Vargas	Asesora	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
30 Jig Berriz Celso	Asesora	C.S. "D.A.B"	lujochoc@hotmail.es	[Firma]	[Firma]
31 Mónica Buznego Valero	Odontólogo	C.S. D.A.B	monicalu101@live.com	[Firma]	[Firma]
32 Rosa Leticia	Auxiliar de Edif	2575952		[Firma]	[Firma]
33 Norma Tadaín H.	Asesora	C.S. H.G.G.	NormaTadain@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
34 Betty Valero	Asesora	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
35 Luz Jaramilla	Médica	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
36 Rosa Isela D.	Médica	SES La Parake	rylo2609@hotmail.com	[Firma]	[Firma]
37 David Hernández	Seguros	C.S. H.G.G.		[Firma]	[Firma]
38 Sandra Aguilar				[Firma]	[Firma]
39 Sandra Romero E.	Financiera (C)	C.S. H.G.G.	sandraromero321@yahoo.es	[Firma]	[Firma]

# ANEXO 4

# FOTO RELATORÍA



**FOTO N° 7:**

**Inicio del Taller**

**FUENTE:** La Autora



**FOTO N° 8:**

**Taller sobre Motivación y Autoestima**

**FUENTE:** La Autora



**FOTO N° 9:**  
**Taller sobre Trabajo en equipo**  
**FUENTE:** La Autora

# ANEXO 5

## **SOCIALIZACIÓN DE FUNCIONES, ACUERDOS Y COMPROMISOS**



**FOTO N° 10**  
**Socialización de las funciones de cada departamento**  
**FUENTE:** La Autora



**FOTO N° 11**  
**Reunión con coordinadora técnica para definir funciones acuerdos y compromisos**  
**FUENTE:** La Autora.



**FOTO N° 12:** Admisión en el Centro de salud HGG  
**Reunión con el personal del centro para definir funciones**  
**FUENTE:** La Autora

## **ENCUESTA APLICADA**

- 1. Al llegar al CSHGG área de consulta externa ¿recibió información requerida? ¿Qué persona lo ayudó?**
  - a) Personal auxiliar
  - b) Enfermeras
  - c) Médicos
  
- 2. ¿Cómo califica usted la atención recibida en el área de consulta externa del CSHGG?**
  - e) Excelente
  - f) Bueno
  - g) Regular
  - h) Malo
  
- 3. ¿Ha tenido algún problema y/o inconveniente dentro del departamento de consulta externa del CSHGG durante la atención que recibió?**
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Rara Vez
  - d) Nunca
  
- 4 ¿Recomendaría usted el CSHGG área de consulta externa a familiares o amigos?**
  - a) Si
  - b) No

**Gracias por su colaboración**