



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TEMA

CALIDAD DE ATENCIÓN A LA MUJER EMBARAZADA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA CONTINUA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MATERNIDAD "CAMINO AL SOL" DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

AUTOR:

DR. VICTOR HUGO ALBAN PAREJA

TUTOR:

ING PEDRO ANDRADE VALENZUELA. Msc

BABAHOYO - LOS RÍOS - ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

TEMA:

**CALIDAD DE ATENCIÓN A LA MUJER EMBARAZADA MEDIANTE LA
APLICACIÓN DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA CONTINUA DIRIGIDA AL
PERSONAL DE LA MATERNIDAD "CAMINO AL SOL" DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.**

AUTOR

DR. VICTOR HUGO ALBAN PAREJA

TUTOR:

ING PEDRO ANDRADE VALENZUELA. Msc

AÑO: 2015



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico: que el presente trabajo investigativo desarrollado previo a la obtención del Título de Magister en **GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, por del **DR. VICTOR HUGO ALBAN PAREJA**, cuyo tema es **“CALIDAD DE ATENCIÓN A LA MUJER EMBARAZADA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA CONTINUA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MATERNIDAD “CAMINO AL SOL” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, se ajusta a las normas establecidas por el Centro de Estudios de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo, por lo autorizo su presentación para los fines pertinentes.

Babahoyo, 29 de diciembre 2015

ING. PEDRO ANDRADE VALENZUELA, MAE.
DIRECTOR DE TESIS



CERTIFICACIÓN

ING PEDRO ANDRADE VALENZUELA. MSC, Tutor de la Tesis, a petición de la parte interesada. **CERTIFICO**; que la presente Tesis, elaborada por el Dr. Víctor Hugo Albán Pareja, con el tema “**CALIDAD DE ATENCIÓN A LA MUJER EMBARAZADA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA CONTINUA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MATERNIDAD “CAMINO AL SOL” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**”. La misma que fue revisada, asesorada y orientada en todo proceso de elaboración, además fue sometida al análisis de Software Antiplagio URKUND, cuyo resultado es el 11% la cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos para la titulación por lo tanto considero apta para la aprobación respectiva.

URKUND

Document: **TESIS FINAL DR. V. ALBAN.docx** (D18006421)

Submitted: 2015-12-07 18:21 (-05:00)

Submitted by: Centro de Postgrados (cepec@utb.edu.ec)

Receiver: centro.de.postgrados.utb@analysis.urkund.com

Message: VICTOR HUGO ALBAN PAREJA [Show full message](#)

11% of this approx. 34 pages long document consists of text present in 27 sources.

Rank	Path/Filename
1	http://www.unkcf.org/spanish/mbe/maternal.html
2	http://www.mongrafas.com/trabalos/06.objetivos-del-milenio-objetivo-5-mejorar-salud-materna-100let
3	Tesis Calidad de Atención.docx
4	PROYECTO DE TESIS ROKANA CEVALLOS.docx
5	PROYECTO DE TESIS ROKANA CEVALLOS KAREM MARTINEZ.docx
6	gomez.aastudillo.pdf

Urkund's archive: UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / Tesis Calidad de Atención.docx 71%

con las cuales las mujeres embarazadas, entran en contacto, produce un impacto sobre el nivel de satisfacción, incluyendo la cortesía con el que el profesional maneja las inquietudes, los problemas, como ofrece amplia información, provee servicio y la forma como

las trata. Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de la maternidad para medir la calidad de atención y servicio de los profesionales.

la única verdad son los clientes, quienes en su mente y su sentir, lo califican, si es bueno vuelven y no regresan

si no lo es. Podemos concluir del presente trabajo efectuado en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, que debe tener una visión profesional, estar preparada psicológicamente y capacitada en brindar la mejor atención y manejar una excelente cultura de servicios de acuerdo a las exigencias. Una buena atención y dando un excelente servicio a las mujeres embarazadas, puede llegar a ser un elemento promocional para la maternidad y poder determinar publicidad o un plan estratégico de marketing que priorice la satisfacción. 2.- Tema de Investigación Calidad de atención a la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil. 3. MARCO CONTEXTUAL 3.1 Contexto Internacional

Los niños sanos necesitan madres sanas. Cada minuto muere una mujer debido a complicaciones derivadas del parto alrededor de 329 000 todos los años y la gran mayoría son de países en desarrollo. Una de cada seis mujeres en África subsahariana tiene más probabilidades de morir durante el embarazo o el parto, en comparación con 1 de cada 4 000 en los países industrializados, la mayor diferencia entre países ricos y pobres en cualquiera de los indicadores de salud. Esta enorme disparidad está reflejada en varias declaraciones y resoluciones mundiales. En septiembre de 2001, 147 jefes de estado apoyaron colectivamente los Objetivos de Desarrollo del Milenio 4 y 5: reducir la tasa de mortalidad infantil en dos tercios partes y la tasa de mortalidad derivada de la maternidad en tres cuartas partes entre 1990 y 2015.

Certificación que confiero para fines legales.

Atentamente;

ING PEDRO ANDRADE VALENZUELA. MSC,

TUTOR DE LA TESIS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los inconvenientes que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, en especial a mi padre que fomento en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Y a mi madre que con sus oraciones, con su presencia y su amplia sonrisa me dio la motivación para continuar.

A mis hijos y esposa que es el motor de mi vida quien con su apoyo emocional e incondicional estuvo conmigo durante el tiempo de toda esta fase.

Víctor Hugo



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento permanente a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO y al CENTRO DE POSTGRADO, en las personas de sus autoridades académicas y administrativas, a mi director de Tesis Ing. Pedro Andrade Valenzuela, MAE, por su guía y preocupación durante la elaboración de esta tesis.

Un agradecimiento especial a todas las personas que nos ayudaron de una u otra manera en la elaboración de esta tesis, a los personeros del **LA MATERNIDAD "CAMINO AL SOL" DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, sin quienes no se hubiera podido realizar esta investigación, por lo cual quedo eternamente agradecido.

Víctor Albán



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



CERTIFICADO DE AUTORÍA

Los criterios contenidos en el trabajo de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN A LA MUJER EMBARAZADA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA CONTINUA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MATERNIDAD “CAMINO AL SOL” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Como también en los contenidos, ideas, criterios, condiciones y propuesta son de exclusiva responsabilidad del autor de este trabajo científico de Post-Grado.

Babahoyo, 29 diciembre del 2015

Autor:

DR. VICTOR HUGO ALBAN PAREJA
POSGRADISTA

ÍNDICE

Contenido	Pag.
CARATULA	i
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	ii
CERTIFICADO DEL URKUND.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
CERTIFICADO DE AUTORÍA.....	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
1.-INTRODUCCIÓN.....	1
2.- Tema de investigación	4
3. MARCO CONTEXTUAL	4
3.1 Contexto Internacional	4
3. MARCO CONTEXTUAL	5
3.1 Contexto Internacional	5
4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	9
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
5.1. Problema general.....	11
5.2 Problemas específicos.....	11
6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
6.1 Temporal.....	12
6.2 Área.....	12
6.3 Espacial.....	12
7. JUSTIFICACIÓN.....	12

8. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	15
8.1 Objetivo General.....	15
8.2 Objetivos Específicos.....	15
9. MARCO TEÓRICO.....	16
9.1 Marco Conceptual.....	16
9.2. MARCO REFERENCIAL.....	22
9.3 Referencia Teórica.....	25
9.4 Postura Teórica.....	39
10. HIPÓTESIS.....	39
10.1 Hipótesis general.....	39
10.2 Específicas.....	39
10.3 Variables.....	40
11.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
11.1. Tipos de investigación.....	42
11.1.1 Tipo: No experimental.....	42
11.1.2 La tarea del investigador en este tipo de investigación presenta las siguientes etapas:.....	42
11.1.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS:.....	43
11.1.3.1. MÉTODOS.....	43
11.1.4. TECNICAS:.....	43
11.1.5. Encuesta.....	44
11.1.6.1. Población.....	44
11.1.6.2.....	47
11.2.- Resultados obtenidos de la investigación.....	48
12.- PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.....	75
12.1.-INTRODUCCIÓN.....	75
12.2 Alternativa Obtenida.....	76

12.3 Alcance de la alternativa.....	76
12.4.- Aspectos Básicos de la alternativa.....	77
13.- BIBLIOGRAFIA	96

RESUMEN

En realidad, así como sucedió con el uso de la computadora, en ocasiones el retraso cultural evita el uso idóneo de la nueva tecnología. Una organización ya sea ésta pública o privada, pasa a ser una comunidad y como toda comunidad funciona mejor cuando los empleados de las distintas esferas jerárquicas tienen una base de cultura entre sí.

Las causas directas de la mortalidad derivada de la maternidad son la hemorragia, las infecciones, el parto obstruido, los trastornos hipertensivos del embarazo y las complicaciones derivadas de los abortos realizados en condiciones peligrosas. Hay discapacidades relacionadas con el nacimiento que afectan a muchas más mujeres y no reciben tratamiento, como las lesiones de los músculos de la pelvis, de otros órganos o de la médula espinal.

Será un proyecto de largo plazo, en donde se espera tener buenos resultados desde el inicio de las actividades que se contengan en la propuesta, en cuanto a información, actitudes y comportamientos de los colaboradores, nos permite involucrar a todo el personal en el proyecto para ser mejores. (La calidad de las personas hace la calidad de la maternidad).

Una maternidad cualquiera que sea su origen, siempre es su personal y en esencia las secretarias, son las primeras personas que atienden directamente al cliente, si empezamos desde la primera instancia con una buena intervención educativa, motivación, capacitación en los ámbitos competitivos de sus funciones, atención, excelente comunicación de servicio, cortesía y si logramos que realicen sus labores dentro de las normas establecidas, todo se simplifica en una sola palabra **IMAGEN**.

PALABRAS CLAVES: organización, complicaciones derivadas y actitudes y comportamientos.

ABSTRACT

In reality, as well as with the use of the computer, sometimes the cultural lag prevents the appropriate use of new technology. An organization whether public or private, becomes a community and as a whole community works best when employees of different hierarchical spheres have a base of culture together.

The direct causes of maternal mortality are haemorrhage, infection, obstructed labor, hypertensive disorders of pregnancy and complications from abortions performed under unsafe conditions. There are birth-related disabilities that affect many more women and go untreated like injuries to pelvic muscles, other organs or spinal cord.

It will be a long-term project, where we expect to have good results from the start of the activities that are contained in the proposal, in terms of information, attitudes and behavior of employees, enables us to involve all staff in the project be better. (The quality of people does the quality of motherhood).

Any one maternity regardless of their origin, is always personal and essentially secretaries, are the first people that directly serve the customer, if we start from the first instance with a good educational intervention, motivation, training in competitive areas of their duties , care, service excellent communication, courtesy and if we can carry out their work within the established rules, everything is simplified in one word IMAGE.

KEY WORDS: organization, related complications and attitudes and behaviors.

1.-INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva como título: Estudio de la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, proyecto científico en el que se detecta que la maternidad no ha tratado de dar normas, ni reglamentos, ni políticas a seguir; ha tratado de generalizar su atención por igual sin diferenciar los casos a tratar, ocasionando un problema que hoy en **día ha influido de manera notable en el avance del profesional de quienes brindan una atención, un servicio.

Es así que, se parte con referencias donde se denota que la causa del problema y por experiencia propia sentimos la escasez de cultura, dando origen a nuestro objetivo general que es "Mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.

El afán de este tema de investigación, no es crear modelos para la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, ya que dentro de sus reglamentos lo tienen establecidos, por el contrario, nuestro interés será observar la gravedad del problema en esta maternidad y que a través de la investigación permita mejorar la atención de la mujer embarazada, dando el excelente servicio profesional con la capacitación continua, que estará en correspondencia con la responsabilidades laborales para obtener rendimientos positivos, dado que, muchas maternidades ya alcanzaron este nivel y el grado de competencia es dinámico.

Pues, vivimos en un mundo de cambio rápido y acelerado que tiene lugar en muchas áreas, incluyendo los aspectos políticos, científicos, tecnológicos y de comunicaciones, así como en las misma maternidad. También vivimos en un mundo en el que las organizaciones desarrollan un papel fundamental de cooperación y solución a los problemas comunitarios y de ciencia, ya que nacemos, vivimos, somos educados y trabajamos en las organizaciones.

Cada una de nosotros estamos involucrado en un sinnúmero de diferentes organizaciones sin importar lo que hagamos, sea trabajar en ellas o depender de ellas indirectamente. y por ende, el efecto en la cultura y en el cambio es crucial.

Muchas organizaciones modernas han desarrollado la habilidad para integrar el cambio tecnológico y de información. Sin embargo, la habilidad de muchas organizaciones para acomodar, modificar y adaptarse al cambio social y cultural se ha retrasado debido a su mala adaptación para integrar el cambio tecnológico.

En realidad, así como sucedió con el uso de la computadora, en ocasiones el retraso cultural evita el uso idóneo de la nueva tecnología. Una organización ya sea ésta pública o privada, pasa a ser una comunidad y como toda comunidad funciona mejor cuando los empleados de las distintas esferas jerárquicas tienen una base de cultura entre sí.

Sin embargo, en múltiples ocasiones no basta únicamente con ser corteses, sino que es preciso tener un conocimiento exacto sobre lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado hasta de vestir, este conocimiento puede ser instintivo, resultado de la buena crianza o producto de la observación y el estudio acerca de este tema, las personas que cumplen con esta conducta generan una atmósfera agradable en su lugar de trabajo, por lo que es lógico que se prefiera trabajar junto a ellas.

El conocimiento de una verdadera cultura conlleva a una superación como seres humanos aceptando nuestras limitaciones y tratar que esto sea un reto de superación a favor de una imagen profesional y de ser parte de una organización como la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.

El ámbito de la gestión de la maternidad se caracteriza, entre otras cosas por el incremento en la atención de las mujeres embarazada, dando respuesta en el tiempo más breve posible y con el mínimo costo a las necesidades en la atención, las que cada vez son más diversas e individualizadas. Todo ello con vista a garantizar al profesional competitivo, apto para intervenir en los momentos que sea necesario, que se refleje su inteligencia emocional y su experiencia que se verá reflejada por el conocimiento y la capacitación continua.

La solución para lograr un adecuado compromiso de atención está en situar a las mujeres embarazadas y sus necesidades, lograr la coordinación y obtener resultados satisfactorios tanto para el profesional, las mujeres atendidas y Maternidad.

Las actitudes reflejan acciones de comportamiento de los distintos profesionales con las cuales las mujeres embarazadas, entran en contacto, produce un impacto sobre el nivel de satisfacción, incluyendo la cortesía con el que el profesional maneja las inquietudes, los problemas, como ofrece amplia información, provee servicio y la forma como las trata.

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de la maternidad para medir la calidad de atención y servicio de los profesionales, la única verdad son los clientes, quienes en su mente y su sentir, lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

Podemos concluir del presente trabajo efectuado en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, Que debe tener una visión profesional, estar preparada psicológicamente y capacitada en brindar la mejor atención y manejar una excelente cultura de servicios de acuerdo a las exigencias.

Una buena atención y dando un excelente servicio a las mujeres embarazadas, puede llegar a ser un elemento promocional para la maternidad y poder determinar publicidad o un plan estratégico de marketing que priorice la satisfacción.

2.- Tema de investigación

Calidad de atención a la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Contexto Internacional

Los niños sanos necesitan madres sanas.

Cada minuto muere una mujer debido a complicaciones derivadas del parto - alrededor de 529.000 todos los años- y la gran mayoría son de países en desarrollo.

Una de cada seis mujeres en África subsahariana tiene más probabilidades de morir durante el embarazo o el parto, en comparación con 1 de cada 4.000 en los

países industrializados, la mayor diferencia entre países ricos y pobres en cualquiera de los indicadores de salud.

Esta enorme disparidad está reflejada en varias declaraciones y resoluciones mundiales. En septiembre de 2001, 147 jefes de estado apoyaron colectivamente los Objetivos de Desarrollo del Milenio 4 y 5: reducir la tasa de mortalidad infantil en dos terceras partes y la tasa de mortalidad derivada de la maternidad en tres cuartas partes entre 1990 y 2015.

Las causas directas de la mortalidad derivada de la maternidad son la hemorragia, las infecciones, el parto obstruido, los trastornos hipertensivos del embarazo y las complicaciones derivadas de los abortos realizados en condiciones peligrosas. Hay discapacidades relacionadas con el nacimiento que afectan a muchas más mujeres y no reciben tratamiento, como las lesiones de los músculos de la pelvis, de otros órganos o de la médula espinal.

Otro riesgo que sufren las mujeres embarazadas es el paludismo. Puede conducir a la anemia, que aumenta el riesgo de mortalidad infantil y derivada de la maternidad y genera problemas para el desarrollo de los recién nacidos. Las carencias nutricionales contribuyen también al bajo peso y a la existencia de defectos de nacimiento.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Contexto Internacional

Los niños sanos necesitan madres sanas.

Cada minuto muere una mujer debido a complicaciones derivadas del parto - alrededor de 529.000 todos los años- y la gran mayoría son de países en desarrollo.

Una de cada seis mujeres en África subsahariana tiene más probabilidades de morir durante el embarazo o el parto, en comparación con 1 de cada 4.000 en los países industrializados, la mayor diferencia entre países ricos y pobres en cualquiera de los indicadores de salud.

Esta enorme disparidad está reflejada en varias declaraciones y resoluciones mundiales. En septiembre de 2001, 147 jefes de estado apoyaron colectivamente los Objetivos de Desarrollo del Milenio 4 y 5: reducir la tasa de mortalidad infantil en dos terceras partes y la tasa de mortalidad derivada de la maternidad en tres cuartas partes entre 1990 y 2015.

Las causas directas de la mortalidad derivada de la maternidad son la hemorragia, las infecciones, el parto obstruido, los trastornos hipertensivos del embarazo y las complicaciones derivadas de los abortos realizados en condiciones peligrosas. Hay discapacidades relacionadas con el nacimiento que afectan a muchas más mujeres y no reciben tratamiento, como las lesiones de los músculos de la pelvis, de otros órganos o de la médula espinal.

Otro riesgo que sufren las mujeres embarazadas es el paludismo. Puede conducir a la anemia, que aumenta el riesgo de mortalidad infantil y derivada de la maternidad y genera problemas para el desarrollo de los recién nacidos. Las carencias nutricionales contribuyen también al bajo peso y a la existencia de defectos de nacimiento.

Una gran mayoría de estas muertes y discapacidades se pueden prevenir, ya que sobre todo se deben a una atención insuficiente durante el embarazo y el parto. Alrededor del 15% de los embarazos y de los partos necesitan atención obstétrica de emergencia debido a complicaciones que resulta difícil predecir.

El acceso a la atención especializada durante el embarazo, el parto y el primer mes después del nacimiento es fundamental para salvar las vidas de estas mujeres, y las de sus hijos.

Casi la mitad de los nacimientos en los países en desarrollo se llevan a cabo sin la presencia de un agente obstétrico capacitado. Esta tasa aumenta un 65% en Asia meridional.

Las investigaciones indican que la intervención individual más importante para una maternidad sin riesgo es asegurar la presencia en todos los partos de un agente capacitado con aptitudes obstétricas, que haya disponibles medios de transporte para llevar al paciente a un centro de salud, y que haya disponible atención obstétrica de emergencia. En los países donde hay tasas elevadas de mortalidad derivada de la maternidad, UNICEF trabaja con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros aliados en funciones de apoyo bien definidas que forman parte de una nueva alianza mundial en favor de la salud de la madre, el recién nacido y el niño de corta edad. (UNICEF/HQ04-1219/Vitale).

3.2 Contexto Nacional.

El artículo 43 de la Constitución establece que el Estado garantizará a las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia “la gratuidad de los servicios de salud materna”, y en el artículo 362 se establece que “Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención”, aseguró la cartera de Estado mediante un comunicado.

En ese contexto, la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia representó una conquista social liderada por el movimiento de mujeres, que ha sido recogida y ampliada para toda la población, en la Constitución de 2008, que estableció la gratuidad de todos los servicios de salud públicos.

No obstante, el Ministerio de Salud Pública trabaja de manera conjunta con el Ministerio de Finanzas y la Asamblea Nacional, para incluir en el Proyecto de Código Monetario y Financiero la disposición de que los recursos económicos

previstos en la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia sean transferidos a esta Secretaría de Estado vía Presupuesto General del Estado.

En la misma línea, se construye el nuevo Código Orgánico de la Salud en el que se establecerá, de forma detallada, cada una de estos elementos, y de manera más amplia, en el marco de la vigencia de los derechos sexuales y reproductivos. (Art. 43 de la Constitución del Estado). Código orgánico de salud.(Ministerio de Salud Pública).

3.3 Contexto Institucional

La maternidad "Camino al Sol", fue creada en el año 1992 con el nombre de Sub-centro Trinitaria No 4 y comenzó a funcionar en la Cooperativa "Camino al Sol" en una casa de caña prestada por un morador, el equipo de salud estaba conformado por una auxiliar de Enfermería y un Médico, dando una atención de 8 horas diarias.

El objetivo en ese entonces era, de satisfacer a la comunidad en atención de consulta externa y realizar las visitas domiciliarias, el único inconveniente fue que a los pocos meses el propietario de la vivienda pedía que la desocuparan, Por lo que se solicitó al presidente de la Cooperativa nos facilite un solar para la construcción del Sub-centro de salud; petición que fue acogida por el directorio de ese entonces.

En el año 1994, el Presidente de la cooperativa donó un solar esquinero en la manzana "B" solar 25 dando gran satisfacción a todos los conformaban el sub centro y la comunidad agradecida por el gesto que había hecho el presidente de la cooperativa, ese mismo año por gestiones de la directiva comienza la obra.

Con satisfacción concluye la obra a los 6 años y un 23 de Noviembre de 1998, es inaugurado como Centro Materno Infantil "Camino al Sol" en honor a la

Cooperativa que lleva el nombre de "CAMINO AL SOL" comienza a funcionar con una población de 8.200 habitantes aproximadamente.

Creada la maternidad "Camino al Sol" y con el emprendimiento de sus directivos empezó el continuo crecimiento, en la actualidad se cuenta con equipos de tecnología de punta, buscando la excelencia en la atención que beneficia a la maternidad, empleados y cliente.

La maternidad "CAMINO AL SOL" de la ciudad de Guayaquil, se constituye en una institución que responde a las necesidades social-comunitarias y que debe dar respuesta a los requerimientos que exigen las personas embarazadas que van por una atención en diferentes circunstancias, encontrando, personal administrativo, de servicios y profesionales que dedican su tiempo en atender para satisfacer necesidades requeridas, más aún, cuando en los albores actuales la Constitución exige de una atención y servicios de calidad, las mismas que son operativizadas por criterios e indicadores que marcan la seguridad institucional y por ende, el cumplimiento paradigmático que promulga la revolución ciudadana: El buen vivir desde el SumagKausay y en busca de la felicidad, el ShashiSumagKausay.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La maternidad "Camino al Sol", tiene bajo su empeño la atención, cuidado del embarazo, parto, lactancia y elementos que son requeridos por las usuarias y a la vez necesarios para la recuperación del parto.

Sin embargo, la apatía del equipo directivo, no permite realizar una efectiva sinergia, entre la operatividad de sus profesionales y por tanto, es notoria la irresponsabilidad temporal en la programación de la atención a las pacientes.

En tal virtud aplicaremos la estrechamente interrelación que existe entre la efectiva dirección y la educación continua. Además, de estar en condiciones de responder a la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la atención de las mujeres embarazadas que ayudará en la calidad de los profesionales y en el ambiente institucional.

Estos factores son trascendentales para la administración de la maternidad "Camino al Sol". La importancia sobre la atención de las mujeres embarazadas, se debe a que en la maternidad "Camino al Sol", existen muchas quejas de la población que asiste a su atención y en busca de un buen servicio.

Cuando tenemos que consultar a un médico la primera pregunta que nos hacemos es ¿A quién aspiramos encontrar?, Alguien que no mire el reloj mientras le hablamos, que nos escuche con atención, que esté calificado para ayudarnos y por supuesto, que no se equivoque al diagnosticar – recetar.

En la maternidad "Camino al Sol", los empleados se sienten desmotivados debido a que no son considerados por la dirección, no son bien remunerados, hay atrasos en los pagos, no son capacitados, hay despidos causando insatisfacción en la mayoría de ellos, generando la irresponsabilidad en la atención que causa queja en la población que llega en busca de un servicio, consideran que el profesional no da la calidad en la atención y ese es el motivo de la insatisfacción en la población que asiste a la maternidad.

Para establecer la incidencia de la calidad en la atención a la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua al personal de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, nos planteamos las siguientes preguntas.

¿Cómo la educación del personal de la maternidad afecta la atención de la mujer embarazada?

¿Cómo el Ministerio de Salud Pública puede ayudar a mejorar la atención de la mujer embarazada en la maternidad Camino del Sol?

¿Cómo se desarrolla la eficiencia y la eficacia en la atención a la mujer embarazada en maternidad Camino del Sol?

¿Cómo la ejecución de talleres en los que se brinde educación en la atención a la mujer embarazada mejorar la misma?

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

5.1. Problema general

¿Cómo se mejora la calidad de atención con la aplicación del estudio continuo del personal de la maternidad Camino del Sol de la ciudad de Guayaquil en la atención de las mujeres embarazadas?

5.2 Problemas específicos

¿Cuáles son los factores que impiden una buena atención a la mujer embarazada en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?

¿De qué manera afecta la escasa capacitación del profesional en la atención de las mujeres embarazadas de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?

¿Cómo se aplica el estudio continuo del personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil en la atención de la mujer embarazada?

6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El tema de investigación es: Estudio de la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil.

6.1 Temporal

Desde Enero a Diciembre del 2015.

6.2 Área

Gestión y desarrollo del Potencial humano

6.3 Espacial

Institución: Maternidad “Camino al Sol”.

Ubicación: Guayaquil.

Cantón: Cantón Guayaquil.

Provincia: Provincia del Guayas.

País: Ecuador.

7. JUSTIFICACIÓN.

En el ámbito de la contextualización de la atención, en la actualidad se hace imprescindible poner en práctica aquellas teorías que van encaminadas a lograr la satisfacción de las personas (usuarias) a través de la calidad y profesionalismo en la atención.

La elección de este tema: Estudio de la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, es primordialmente dar a conocer el grado de profesionalismo que abarca las funciones del personal de la Maternidad, donde confina el grado de cultura en la atención, conocimientos, técnicas, relaciones interpersonales, intrapersonales y transpersonales, guías por las cuales se manejan y sobre todo si estas cubren las necesidades de los pacientes y lo fundamental conocer sus puntos débiles si los hubiere en los cuales nos enfocáramos para llevar a cabo la propuestas mediante la aplicación de intervención educativa continua que mejorarían su funcionamiento.

En la maternidad se puede comprobar fácilmente, que la calidad siempre estará en función de las expectativas de la atención, nos obliga a saber exactamente qué necesitan y esta situación se extiende al directivo, que deben saber claramente qué están esperando de ellos los pacientes.

El mejoramiento, capacitación y motivación continua del personal se debe reflejar permanente en la atención del paciente y será el camino para lograr que los valores más sanos sean compartidos por todos. Las personas que se van atender (pacientes) deben percibir un clima de "ausencia total de conflictos internos", "buen clima laboral sincero", "salud organizacional", buena atención es simplemente un reflejo de sus convicciones íntimas, debe ser el estilo natural de la maternidad "Camino al Sol"

Otorgar importancia a los pacientes a través del servicio mediado por la atención de los conserjes, secretarías y demás personal que labora, es la única forma de hacer cultura. Aunque parezca autoritario, con esta alternativa se busca ser eficaz haciendo una reingeniería de nuestros principios, hábitos y métodos de

comportamiento, de atención y de actuación de esta manera se logrará una verdadera y uniforme cultura de atención, de servicio.

Esta investigación va encaminada directamente a la capacitación y motivación continua del personal que realiza funciones específicas dentro de la maternidad y los beneficiarios serán todos quienes conformamos la maternidad y los pacientes.

Será un proyecto de largo plazo, en donde se espera tener buenos resultados desde el inicio de las actividades que se contengan en la propuesta, en cuanto a información, actitudes y comportamientos de los colaboradores, nos permite involucrar a todo el personal en el proyecto para ser mejores. (La calidad de las personas hace la calidad de la maternidad).

Una maternidad cualquiera que sea su origen, siempre es su personal y en esencia las secretarías, son las primeras personas que atienden directamente al cliente, si empezamos desde la primera instancia con una buena intervención educativa, motivación, capacitación en los ámbitos competitivos de sus funciones, atención, excelente comunicación de servicio, cortesía y si logramos que realicen sus labores dentro de las normas establecidas, todo se simplifica en una sola palabra **IMAGEN**.

Consideramos que nuestro proyecto será factible, no existe un programa de capacitación que permita fortalecer los niveles de conocimientos del personal y se cuenta con la predisposición de la Dirección de la maternidad, que permitirá la información, realizar y recolectar los datos en el trabajo de campo, de igual manera se encuentran interesados en los resultados a ser obtenidos para poder aplicarlos en la mejora en la maternidad.

8. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

8.1 Objetivo General

Optimizar el grado de Cultura de la atención que brindan a las mujeres embarazadas por parte del personal de la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil, en busca de elevar la calidad profesional de esta unidad médica.

8.2 Objetivos Específicos

- ❖ Conocer las normas básicas de servicio que se brindan a las mujeres embarazadas por parte del personal de la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil

- ❖ Determinar la incidencia de la escasa capacitación profesional por parte del personal con respecto a la atención que brindan a las mujeres embarazadas en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil.

- ❖ Aplicar una evaluación continua al personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, para una atención eficiente y eficaz a la mujer embarazada.

9. MARCO TEÓRICO.

9.1 Marco Conceptual.

Educación.- Es un proceso de socialización y endoculturación de las personas a través del cual se desarrollan capacidades físicas e intelectuales, habilidades, destrezas, técnicas de estudio y formas de comportamiento ordenadas con un fin social (valores, moderación del diálogo-debate, jerarquía, trabajo en equipo, regulación fisiológica, cuidado de la imagen, y más.). Alfred K.(2011) Introducción a la pedagogía.

Educación por extensión, educación continuada, educación continua o formación continua.- **Son términos que comprenden un espectro de actividades y programas de aprendizaje teórico-práctico, que se realiza después de la formación obligatoria o reglada y que puede extenderse durante toda la vida. J. A. Fernández, (2011) El concepto de la educación continua.**

Formación continua.- El conjunto de acciones formativas que se desarrollan para mejorar tanto las competencias y cualificaciones de los profesionales en formación como la recualificación de los profesionales ocupados, que permitan compatibilizar la mayor competitividad de las empresas con la formación individual del profesional. Asimismo se entiende como formación continua toda actividad de aprendizaje realizada a lo largo de la vida con el objetivo de mejorar los conocimientos, las competencias y las aptitudes con una perspectiva personal, cívica, social o relacionada con el empleo. J. A. Fernández, (2011) El concepto de la educación continua.

Intervenciones educativas: Uno de los factores que asegura más el éxito de una intervención educativa es la planificación, previa de la actuación docente. Aunque cuando se lleve a la práctica la intervención sea necesario realizar algunas modificaciones, e incluso improvisar para dar respuesta a las incidencias que se produzcan, disponer de un buen plan básico de actuación, llevar bien pensadas las actividades de aprendizaje que se van a proponer a los estudiantes y tener a punto los recursos educativos que se van a utilizar siempre facilitará las cosas. Javier Corbalán R. (2011)

Planificar adecuadamente una intervención educativa: Son muchos los aspectos que deben tenerse en cuenta. Con el tiempo y el buen hacer docente, el profesorado se va haciendo experto en el diseño de intervenciones educativas, va adquiriendo una gran habilidad para realizar con rapidez este trabajo concentrándose solamente en los aspectos específicos de cada intervención, ya que los aspectos más generales los tiene siempre presentes. Javier Corbalán R. (2011)

Actitud: Predisposición aprendida para responder consistentemente de modo favorable o desfavorable a un objeto o clases de objetos. Las actitudes están constituidas por tres componentes: las creencias (componente cognoscitivo); la valoración (componentes afectivo) y la tendencia a actuar (componente activo). Miguel Aigner (2011)

Brainstorming: Método para generar ideas y que consiste en la reunión de un grupo reducido de personas que exponen ideas sobre el tema de análisis, de forma espontánea y desinhibida, sin someterse a ninguna crítica por parte de los demás asistentes. Alex Faickney Osborn, (2010),

Administración relación con el paciente: Conocida también como CRM (Customer Relationship Management), es una filosofía de las instituciones que tiene como objetivo incrementar y perfeccionar la relación con los pacientes. María Rodríguez Arce (2010)

Comunicación: Transmisión de un mensaje de un emisor a un receptor. Felipe Nieves Cruz (2010).

Demografía: Estudio de la población humana en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación y otras variables similares. Guillermo Rodríguez González (2010)

Difusión: Proceso por el que se envía mensajes a la comunidad para informar los tipos de servicios que se dan o los nuevos que se van a proveer. Felipe Nieves Cruz (2010).

Efectividad: La efectividad de una atención o servicio está relacionada con varios factores: calidad, calidez, eficiencia y eficacia. R.Covey (2010)

Directivo: Funcionario de una entidad (maternidad) quien se le asigna la responsabilidad de determinar objetivos, establecer estrategias y dirigir. . R.Covey (2010)

Planificación: Según **Goodstein, (2011)** "Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción",

Atención al paciente: Servicio o atención que proporciona una institución a sus pacientes, cuando se habla de darle un buen trato, a ser amables con ellos, a

darle un servicio personalizado, brindarle un ambiente agradable, hacer que se sientan cómodos y seguros. María Rodríguez Arce (2010)

Base de datos: Conjunto de datos relacionados a nuestros pacientes que almacenamos sistemáticamente para un uso posterior. Marcos Esperanza. (2010) Diseño de bases de datos relacionales. Ed. Alfaomega

Benchmarking: Según Casadesús (2010), es una Herramienta empresarial que consiste en el análisis y seguimiento de otros negocios o empresas similares al nuestro (especialmente los líderes), con el fin de tomar como referencia sus atención, servicios, procesos de trabajo, estrategias, políticas internas, etc., que mejor resultados les estén dando; para luego adaptarlos a nuestro negocio, mejorarlos y agregarles nuestra creatividad.

Paciente: Persona enferma que es atendida por un médico. Recientemente, la palabra paciente está comenzando a sustituirse por la palabra usuario. María Rodríguez Arce (2010)

Creatividad: Capacidad para crear algo nuevo; la creatividad se logra a través del uso de la imaginación (capacidad para formular algo nuevo en la mente) más la asociación de algo que se tiene en la psique (ya sea a través de la experiencia, algo que se ha leído o escuchado, etc.). RVV Vidal - 2011

Estrategias: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. RVV Vidal - 2011

Comportamiento Humano: Es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona, los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética. Edward Wilson (2009)

Gestión de Calidad.- Conjunto de estrategias, procesos y acciones, encaminadas a mejorar los productos o servicios de empresas e instituciones. Edward Wilson (2011)

Prácticas en Maternidad.- Períodos de formación práctica de alumnos universitarios en empresas o instituciones. María Rodríguez Arce (2010)

Talentos Humanos.- La gestión de recursos humanos está relacionada con la selección de personal, la formación, la motivación, la retribución, la administración de personal, las relaciones laborales, la seguridad y salud laboral, etc. Edward Wilson (2011)

Factores incidentales.- Se aplica a la circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y puede afectar al desarrollo de un negocio, aunque no forme parte de él. Fischer M, (2010)

Apatía.- Es la falta de emoción, motivación o entusiasmo. Es un término psicológico para un estado de indiferencia, en el que un individuo no responde a aspectos de la vida emocional, social o física. Bataille G, (2010)

Sinergia.- (del griego συνεργία, «cooperación») quiere decir literalmente trabajando en conjunto. Actualmente se refiere al fenómeno en el cual el efecto de la influencia o trabajo de dos o más agentes actuando en conjunto es mayor al esperado considerando a la suma de las acciones de los agentes por separado. Bataille G, (2010)

Socio-afectivo.- El desarrollo socio afectivo incluye los procesos de actualización del conocimiento del entorno y de sí mismo, que permiten la significación y

conocimiento de conductas afectivas en el propio sujeto y en los demás, con el fin de alcanzar una mejor adaptación en el medio.

Habilidades Socio-afectivo y ético.- Es el desarrollo de la mayoría de los aspectos de la vida familiar, escolar y social. Se aprenden y se desarrollan.

Aptitud.- Persona especialmente idónea para una función determinada.

Actitud.- Es la forma de actuar de una persona.

Prescindibles. Cuando no se cuenta con alguien.

Asépticos: persona que duda o desconfía de la verdad o eficacia de una cosa.

Eficiencia.- La palabra eficiencia proviene del latín 'efficialityly' que en español quiere decir: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable. Killian Z. (2010) Planificación y Control

La eficacia.- Se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Killian Z. (2010) Planificación y Control

Conducta motivada.- Se debe a la necesidad de satisfacer motivos personales prioritarios.

Equidad.- Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado. "Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben". Bataille G, (2010)

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. Bataille G, (2010).

9.2. MARCO REFERENCIAL

La Licenciada Doda Duarte Jaramillo, (2008), presenta su trabajo titulado **ESTUDIO DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN MADRES MAYORES DE 35 AÑOS DE LAS USUARIAS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL HOSPITAL EL CARMEN. PERIODO 2008-2009**, entre los aspectos que se destacan menciona, que a medida que pasan los años hay una disminución de la capacidad ovulatoria. Además, como la mujer nace con un número determinado de óvulos, éstos envejecen con ella y, por lo tanto, la fertilidad disminuye". Este proceso también aumenta las posibilidades de que se desarrollen alteraciones cromosómicas. Por eso después de los 35 años hay más riesgo de tener hijos con síndrome de Down o malformaciones.

A mayor edad también hay un aumento de las probabilidades de sufrir abortos espontáneos y de la incidencia de procesos inflamatorios pelvianos que podrían determinar causas mecánicas de infertilidad.

"A todo esto hay que agregar que a los 35 años el estado físico es menor que a los 20 y que hay un mayor riesgo de padecer otras enfermedades que influyen en la fertilidad como la endometriosis o alteraciones en las trompas de Falopio provocadas por enfermedades de transmisión sexual", sostiene el especialista.

Con el presente trabajo se realiza un estudio investigativo de la atención prenatal en madres mayores de 35 años del Hospital El Carmen. El estudio en mención se realizó de acuerdo al proceso investigativo, para la obtención de los resultados

se aplicó estadística descriptiva, además se revisó las historias clínicas de los diferentes usuarias en estudio y encuestas; con los resultados obtenidos se darán posibles soluciones mediante una propuesta educativa.

La Dra. María Margarita Naranjo García, (2007), en su trabajo investigativo titulado, **“EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PRENATAL DEL MINISTERIO DE SALUD EN EL MUNICIPIO GIRARDOT. ESTADO ARAGUA”**, entre los aspectos más importantes, menciona que la mortalidad materna plantea serios desafíos a la sociedad actual las mujeres siguen muriendo innecesariamente por causas relacionadas con el embarazo y el parto, estas causas de muerte pueden evitarse con un adecuado control prenatal. Este estudio evalúa la calidad del Programa de Salud Prenatal en el Municipio Girardot del estado Aragua.

Se efectuó un estudio transversal, descriptivo. La unidad de análisis fueron mujeres embarazadas a quienes se les aplicó un instrumento diseñado para efectos de esta investigación.

Los principales hallazgos encontrados tienen que ver con irregularidades en la ejecución del programa; 79% de las embarazadas esperaron entre 2 y más de 4 horas para ser atendidas, 68% les exigieron requisitos coercitivos para atenderlas, 3,6% no se les realizó la pesquisa de hipertensión arterial, 29% no se les evaluó signos de alarma, 41% de las prenatales no se les preguntó sobre síntomas relacionados con riesgo de infección urinaria. 37% de las mujeres que tenían algún tipo de riesgo no recibieron orientación sobre complicaciones debidas a esos riesgos. El 100% refirió tener indicación de tratamiento, pero sólo 28% lo recibió gratuitamente. 43% no se les practicó el examen de citología vaginal y 21% no recibió la vacuna contra el tétanos.

Los resultados sugieren que el programa incluye en su diseño acciones para evaluar tratar y prevenir factores de riesgo obstétrico, pero se observan debilidades en la ejecución del mismo, al encontrarse fallas en la realización de estas acciones. Estas debilidades cobran especial importancia cuando los factores de riesgo involucrados, tienen que ver con las principales causas de mortalidad materna del país. Esto lleva necesariamente a replantearse una revisión en la manera como se está ejecutando el programa. En virtud de que mejorar la ejecución del mismo, puede tener un impacto favorable en disminuir mortalidad materna y mejorar el desempeño del sistema de salud.

Por su parte la Dra. María Isabel Oliver Reche, (2009), realizó un trabajo de investigación titulado "CALIDAD DE LA ATENCION SANITARIA DURNTE EL EMBARAZO Y PARTE DE LAS MUJERES INMIGRADAS EN LA PROVINCIA DE ALMERIA", en el mismo resalta lo siguiente: La calidad de la atención, en el control prenatal dado por enfermería tiene diversas carencias, por lo que es necesario apreciar cómo la mujer embarazada percibe su interacción con la enfermera cuando asiste a consulta

Objetivo: Explorar la percepción de las embarazadas sobre la interacción con el personal de enfermería en el control prenatal, a partir de los significados entre los sistemas personal e interpersonal.

Metodología: Estudio cualitativo, fenomenológico, con sustento teórico de Imogene King.

Entrevista a 23 embarazadas, con una mínima de 13 años y máxima de 35, que asistían a control prenatal en un centro de salud. Se realizó entrevista partiendo de una pregunta generadora.

Los datos fueron grabados utilizando análisis de contenido.

Resultados: Se obtuvieron 3 categorías de análisis:

1) características de la relación de ayuda, las usuarias mostraron que esta no es adecuada, porque las enfermeras no tienen calidez en su trato y no brindan información sobre el proceso del embarazo; en este sentido, las participantes refirieron desear un trato amable y respetuoso.

2) proyección del rol profesional; se aprecia el rol del profesional de enfermería como ayudante del médico, sin funciones relacionadas con la atención materno infantil específicas;

3) valor y significación de la relación de ayuda; se manifiesta que una de las funciones del personal de enfermería debería ser la orientación y aclaración de las dudas y temores, aspecto que no se está cubriendo.

Conclusiones: los diálogos obtenidos muestran la percepción de la interacción de la usuaria de las consultas prenatales con el personal de enfermería puede favorecer tensión en las interacciones, dado que no hay una claridad entre lo que se debería hacer y lo que se hace. El supuesto de investigación no se cumple, dado que el clima general de atención es de no satisfacción.

9.3 Referencia Teórica.

9.3.1 Cultura de servicio, de atención al cliente.- Como lo menciona Villacís, J. (2010), en su obra la Cultura de Servicios, se debe partir reconociendo que como consecuencia de que las organizaciones, en su evolución histórica, hayan adoptado una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer

plenamente todas sus necesidades se ha recurrido a distintos métodos competitivos.

En un principio la satisfacción se utilizó como un instrumento de la atención y luego con el correr del tiempo y la evolución de las instituciones en la actualidad se ha llegado a pensarse que "el Cliente es el mayor activo y parte fundamental de las instituciones". Montes, G. (2010)

La diferencia por la entrega de un mejor servicio al paciente se está tornando difícil, todas las maternidades actuales están teniendo cambios en este sentido para favorecer su consolidación y permanecer cada vez más competitivos. Cita Simmons, F: (2010)

Todas las maternidades están cambiando sus intereses estratégicos, están incrementando su capacidad para poder satisfacer cada vez mejor a sus usuarios, se puede afirmar que el éxito de una maternidad se inserta en un ambiente de competencia, está condicionada a la capacidad que ésta tiene para satisfacer las expectativas de sus pacientes, todo lo cual, demanda la optimización en los recursos y la capacidad de la maternidad.

De todo lo expresado anteriormente y tratado, se desprende lo siguiente: La propuesta para mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención de educación continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" es para fortalecer la cultura de la atención, es decir, desde el nivel más alto (Directivo) hasta el de menor nivel (conserje).

Son los valores, verdades y creencias uniformes con las que la maternidad atiende al paciente. Al decir uniforme nos referimos a los estándares de calidad de atención que todas las personas de la maternidad deben cumplir o acatar.

Se puede hablar de cultura cuando todos hablan un mismo idioma al dar la atención, por ejemplo: el personal debe anticiparse a saludar al usuario, esa política se aplicará también con la cortesía para responder una llamada telefónica y la amabilidad para aceptar y responder algún reclamo por parte del paciente.

Entendiéndose por Cultura de atención las normas de comportamiento, compartidas entre todos quienes conforman la maternidad: normas que son formas de actuar y que generan reconocimientos o sanciones.

Al respecto, es importante puntualizar que en la mayoría de los países Latinoamericanos, erróneamente se piensa y se concibe que las posiciones o unidades que deben lograr o tener cultura de atención son únicamente aquellas que tienen relación con el paciente.

La calidad de la atención es la combinación perfecta entre: La calidad con que la persona brinda o proporciona la atención. La calidad exige: actitud positiva, facilidad de comunicación, aptitud, es decir conocimientos, preparación sobre el paciente y la calidad de los métodos, sistemas, guías instructivos y procedimientos para dar excelente atención al usuario.

Al aspecto indicado en el primer punto cubre el 70% de la calidad, mientras que el segundo punto representa o tiene un efecto en la calidad de la atención equivalente al restante 30%.

Apoyar el ímpetu de una propuesta para mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad, es uno de los mayores desafíos de la Dirección de la maternidad.

9.3.2 La gente en el trabajo necesita saber:

- ❖ Lo que se supone que deben hacer
- ❖ Que se medirá lo bien que lo hacen
- ❖ Que el modo de hacer importará

La calidad de atención, es lo esencial para crear una cultura centrada en el paciente, desde usuarios despóticos a un trabajo repetitivo, aburrido, definiciones conflictivas de la administración, políticas y procedimientos restrictivos, muchas cosas pueden obstaculizar la excelencia de la atención.

Sólo cuando los líderes, tocan profundamente el espíritu humano y desafían e inspiran a los seres humanos hacia los mayores logros, es posible superar todas las barreras y obstáculos. Para hacer esto. Los líderes deservicios tienen que usar cada herramienta a su alcance.

9.3.3 ¿Qué entendemos por calidad? Proveer satisfacción a partir de calidad según la define el usuario, significa comprender perfectamente las dimensiones de la calidad al paciente y la calidad de la atención.

Si usted es el paciente, la calidad de la atención a la mujer embarazada es "lo que recibe" posteriormente en su mente es el sentimiento de satisfacción asociado a mejorar la atención por medio de la aplicación de intervención de educación continua.

En las maternidades donde se da atención, la calidad que se les da a los usuarios consiste en los aspectos tangibles y cuantificables del que a su vez también generan satisfacción.

Según KAORU ISHIKAWA, cita "La calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un Cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente Satisfacción para el Consumidor".

La calidad es fundamental para toda maternidad, ya que, es el sello de garantía que la maternidad ofrece a sus pacientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción a los usuarios como a quienes forman parte de la maternidad en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competencias.

9.3.4 Acepciones de la calidad.- La calidad en términos comerciales se define como la Satisfacción del Cliente, utilizando para ello adecuadamente, los factores humanos, económicos, materiales, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y la comunidad.

Entendida la calidad de esta forma, el problema no se circunscribe únicamente a la calidad de la atención, como antes se entendía o como mucha gente la ve, sino que hoy en día se puede hablar de calidad de vida, calidad humana, calidad de la administración, calidad del ecosistema, calidad del sistema, calidad del trabajo, calidad de la información, calidad de los objetivos, calidad de la compañía, calidad del proceso, calidad del servicio, calidad del uso, calidad de la comercialización, calidad del consumidor; calidad del hombre en su entorno y sus realizaciones. Todas estas acepciones permiten llegar a medir la Satisfacción del paciente.

9.3.5 La satisfacción es la calidad total.- El Servicio de Calidad Total implica involucrarse en un cambio de paradigma, es un estilo global de gestión, que utiliza las contribuciones de todas las personas de la organización para mejorar continuamente, lo que hace que los usuarios se sientan satisfechos. El objetivo: alcanzar consistentemente las expectativas del paciente.

Es decir, constituye una manera de hacer las cosas que se impone a través de toda la maternidad, involucrando a cada una de las áreas y cuyos beneficios deberían hacerse sentir tanto para los Directivos, administrativos, profesionales, empleados y pacientes.

9.3.6 Institución tras la satisfacción.- La salida de las maternidades, para poder sobrevivir y crecer en un mercado altamente competitivo, implica adoptar un rol distinto al que tenían cuando eran dueñas del mercado, y que consiste esencialmente en "VIVIR PARA EL PACIENTE". Esto no es otra cosa que adoptar una nueva conducta institucional, donde constantemente en forma seria y auténtica, se piensa en el usuario, en favorecerlo, escucharlo, en respetarlo, es decir, la maternidad deben vivir para la excelencia.

El gran desafío, entonces, para la maternidad en la actualidad, es tratar de llegar a la excelencia en la atención, en bien de lograr pacientes cada vez más satisfechos de nuestra gestión (Acción y Efecto de Administrar).

La excelencia es una forma de vida que adoptan las instituciones si se lo proponen, y que consiste en estar permanentemente detectando y corrigiendo aquellos errores (falencias), que puedan estar alterando la calidad que espera el Usuario.

La excelencia, es entonces una nueva herramienta de gestión que propone el logro de la optimización institucional a partir de la participación de todos sus componentes. Se opone con este planteamiento a sistemas autocráticos y centralizados vigentes en muchas maternidades, donde las ideas para resolver problemas o tomar decisiones están en manos de unos pocos o del Director.

Es un proceso, una forma de vida, es algo que comienza en un momento dado pero que si existe y se logra con la debida retroalimentación, no se detiene más. Para que esta se logre es condición imprescindible trabajar en una cultura de atención propia para la maternidad, capaz de admitir sin rechazo esta particular forma de trabajo y que el personal tenga el convencimiento que ello es necesario, que realmente vale el esfuerzo que significa hacer las cosas mejor que antes.

9.3.7 Efectos de la satisfacción por la excelencia

9.3.7.1 "La excelencia es imprescindible" El crecimiento de la competencia ha generado un usuario más exigente y exquisito en sus pretensiones, obviamente, por tener una mayor gama de ofertas. Ante esta situación, resulta lógico reconocer que, sólo mejorando la calidad de la atención de las mujeres embarazadas y dando confort, se podrá superar a la competencia, para de este modo, captar con firmeza, la continuidad de los usuarios en disputa.

A fin de lograr los objetivos planteados, sin incurrir en un incremento de los costos, es necesario el uso eficiente de los recursos de la maternidad. Y para ello hay que empezar trabajando con los recursos humanos, elevando al máximo su preparación continua para la tarea y forjando una actitud positiva para que se entreguen a la misma, con la mejor energía, con mejor predisposición. Para que

puedan atender como corresponde al paciente, haciendo uso adecuado de los recursos disponibles.

La excelencia tiene incidencia directa sobre la maternidad. Y ello es claro. Si en la maternidad se hacen las cosas bien, es decir, si respeta la calidad y a sus pacientes, y otra no, a la larga la primera tiene continuidad y la otra muere. En consecuencia hacer calidad en la atención a los usuarios, es lo que propone la excelencia. Es influir en forma directa en la Satisfacción del paciente y de todos que conforman la maternidad.

9.3.8 Definición de función de atención.- El concepto atención surge especialmente cuando se acepta la filosofía de la institución orientada hacia el cliente. Una vez que el punto de unión de la actividad se ha desplazado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el usuario o paciente y el empleado o profesional con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad. Dada la naturaleza intangible de la atención, el paciente los juzga a través de lo que percibe y como percibe.

Cuando se toma conciencia de que no se está atendiendo con calidad y calidez, sino que se brinda un servicio que este puede proporcionar insatisfacción en los usuarios, se pierde el profesionalismo y se degenera la imagen de la maternidad.

9.3.9 Las habilidades de comunicación.- Existen ciertas habilidades que debe desarrollar todo el personal de la maternidad "Camino al Sol", en orden de cumplir las expectativas del paciente, estas destrezas se refieren a la comunicación y son: diagnosticar -->escuchar -->preguntar -->sentir.

9.3.9.1 Habilidad de comunicación:

- a) **Diagnosticar.-** A todos nos impactan ciertas características de una persona cuando la vemos por primera ocasión, su físico, sus movimientos corporales, su forma de vestir, su contacto personal con nosotros o con otras personas, en fin varios aspectos que nos llaman la atención o simplemente no lo hacen. Por ello para lograr esta sensación de impacto en los pacientes, es muy importante cuidar lo que comúnmente se conoce como comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se llevan.

- b) **Este comportamiento** no verbal está compuesto por las características mencionadas anteriormente, a las cuales se les suma el entorno y lo que los expertos llaman el para-lenguaje (signos, tonos y gestos que acompañan el lenguaje).

- c) **La habilidad** de diagnosticar se refiere entonces a que las personas, no solo nuestros usuarios, sino nosotros mismos en nuestra vida diaria, como clientes y como empresa, determinamos por nuestras primeras apreciaciones, ciertos niveles de "calidad" o "necesidad" relacionados con la apariencia.

- d) **Importante:** Algunos estudios realizados, evidencian la importancia del comportamiento no verbal, ya que se ha demostrado que cerca del 45% de un mensaje se expresa con el cuerpo.

9.3.9.2 Habilidad para recibir una comunicación

- a. **Escuchar.-** El sentido del oído es una de las características con las que contamos los seres humanos y los animales, oír es un comportamiento deliberado con el cual nacemos casi todos. Escuchar va más allá del hecho de oír, oír es una acción

refleja, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural, debe ser desarrollada.

- b. **Conocimiento:** Para conseguir un buen conocimiento del cliente, así como para mantener una sólida relación con él, debemos desarrollar la habilidad de escuchar. Pero ¿por qué escuchamos?, hay varias razones entre ellas.
- c. **Información:** Es una manera natural de adquirir información. Así podemos entablar relaciones, hacer amigos. Para que quien habla se sienta reconocido. Para disfrutar, para relajarnos...Y cuáles son los elementos que tenemos que desarrollar para mejorar nuestro nivel de captación de lo que se escucha y así detectar de mejor manera las necesidades del usuario.
- d. **La percepción:** hay que prestar atención verdadera (percibir y entender) a las expresiones de las personas.
- e. **Las distracciones:** al momento de escuchar a un paciente no nos podemos permitir estar desconcentrados, en ese momento tenemos que estar 100% con él y enfocados en lo que nos está comunicando.
- f. **La evaluación:** debemos aprender a analizar tomándonos el tiempo necesario para ello, seleccionando lo que estamos escuchando o ya escuchamos y determinando lo que es realmente importante.

9.3.9.3 Habilidad para aprender y seleccionar lo escuchado

- a) **Preguntar.-** Esta tercera habilidad de comunicación es muy importante porque es la manera más directa y sencilla para recoger la información de quien tenemos en frente, además, es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro interlocutor.
- b) **Importante:** Para desarrollar esta habilidad se debe cuidar de la forma en que preguntamos y de la expresión de la pregunta
- c) La **forma** en que preguntamos tiene que ver con el vocabulario utilizado, la estructura, es decir, si lanzamos preguntas abiertas o con múltiples alternativas, si son directas o no, etc. Se debe tratar de ofrecer diferentes alternativas, cuando sea posible, al cliente, además el vocabulario siempre ha de ser respetuoso y amable.
- d) La **expresión** de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es más que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir,

expresiones de aprobación o reprobación, intolerancia o cercanía, al efectuar la pregunta debemos ser neutrales.

9.3.9.4 Habilidad de la expresión de aprobación o reprobación

- a. **Sentir.-** Mediante esta habilidad transmitimos empatía y allanamos el camino a los buenos resultados. Con sentirnos referimos a ponernos en el lugar de nuestros pacientes asintiendo lo que el otro siente con respecto a una situación o problema particular. Para desarrollar esta habilidad debemos saber diagnosticar, escuchar y preguntar, además debemos conocernos muy bien a nosotros mismo, nuestros servicios y las capacidades de la maternidad, así podremos comprender más fácilmente y ponernos en el lugar del usuario ya que sólo así llegamos a conocerlo verdaderamente.
- b. **Importante:** Sintiendo logramos convertirnos en "amigos" de nuestros pacientes. Desarrollando las cuatro habilidades, la maternidad podrá acercarse más a los usuarios y de esta manera adelantar estrategias que permitan acortar la brecha entre lo ofrecido y sus expectativas.

9.3.10 El Lenguaje Del Cuerpo.- Antes de entrar en el tema del lenguaje del cuerpo en la prestación de la atención y servicio, es importante definir lo que es lenguaje y servicio.

9.3.10.1 Lenguaje: Capacidad humana de emplear sonidos articulados para comunicarse, cualquier método de comunicación por medio de signos, señales y otros. Manera de expresarse.

9.3.10.2 Servicio: Tiene muchos significados pero todos sobre la acción de prestarle atención al paciente y de ser útil para un fin. El cuerpo es un reflejo de nuestras sensaciones internas, a veces nos delata, otras nos esconde.

El lenguaje corporal no es más que todo lo que se transmite por medio de movimientos o gestos. Según MUÑOZ, M. (2003) "El cuerpo tiene su propio lenguaje, es un idioma mudo, pero tan expresivo que comunica más que las palabras". La expresión corporal de los demás delata el interés que pueden tener en lo que dices.

Los humanos podemos engañar con la palabra pero no con los gestos. Hay una ciencia llamada Quinesia, que estudia el llamado "lenguaje del cuerpo", que es el que utilizamos al comunicarnos con otros, de modo generalmente inconsciente. Hay una serie de gesticulaciones que deberemos evitar y que además pueden aparecer en el prójimo delatando sus pensamientos y sus palabras.

El lenguaje corporal, que no es más que todo lo que tú trasmites por medio de movimientos o gestos, delata completamente tus sentimientos o percepción acerca de la persona con la que está interactuando.

El lenguaje no verbal contiene información que representa mucho más de la mitad de lo que nuestro mensaje intenta comunicar. Para que la comunicación sea clara, la gestualidad debe ser clara, sintética y libre de las distorsiones que generan un cuerpo y una psiquis trabada, poco fluida.

El lenguaje no verbal es en parte innato, en parte imitativo y en parte aprendido. Generalmente, distintas áreas del cuerpo tienden a trabajar unidas para enviar el mismo mensaje, aunque a veces es posible enviar mensajes contradictorios, como cuando alguien está contando una anécdota divertida pero la expresión de su cara es triste.

Esto puede ser debido, por ejemplo, el profesional que está atendiendo a su paciente, mientras habla está pensando en otra cosa, tal vez en lo siguiente que

va a decir, y la expresión de su cara se corresponde con lo que está pensando y no con lo que está diciendo, de manera que deja perplejo a su interlocutor y como no decir, a sus pacientes.

En otras ocasiones, los mensajes son confusos debido que se pueden estar transmitiendo varias emociones a la vez, como rabia, miedo y ansiedad, que a veces aparecen unidas.

De acuerdo con los especialistas se afirma que los procesos comunicacionales personales están representados por los siguientes componentes: el 55% de las comunicaciones personales se hacen por medio del lenguaje del cuerpo; el tono de voz representa el 38% y solamente el 7% restante está constituido por las palabras.

Esto quiere decir a nivel del cuerpo las personas actúan en función de representaciones. En efecto cada parte del cuerpo posee una representación, y el conjunto de estas representaciones constituye el esquema corporal.

9.3.11 Características generales de la comunicación no verbal:

- La comunicación no verbal, generalmente, mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal.
- Con frecuencia los mensajes no verbales tienen más significación que los mensajes verbales.
- En cualquier situación comunicativa, la comunicación no verbal es inevitable.
- En los mensajes no verbales, predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial.
- En culturas diferentes, hay sistemas no verbales diferentes.
- Existe una especialización de ciertos comportamientos para la comunicación.

- Hay muchos que actos corporales que reflejan algo, a continuación se presenta una tabla que presenta los actos que se realizan comúnmente:

Investigaciones realizadas en el contexto científico, permiten revelar estudios realizados por Villacís, J. (2011) en su obra la Cultura de Servicios, quien manifiesta que se debe partir reconociendo que como consecuencia de que las organizaciones, en su evolución histórica, hayan adoptado una filosofía orientada hacia el cliente (paciente o usuario) y en busca de satisfacer plenamente todas sus necesidades se ha recurrido a distintos métodos competitivos.

En un principio la satisfacción se utilizó como un instrumento y luego con el correr del tiempo y la evolución de los mercados tomó parte fundamental dentro de las (Empresa, instituciones, organizaciones) llegando hoy a pensarse que "el Cliente, paciente o usuario es el mayor activo y parte fundamental de la Empresa". VILLACÍS, J. La cultura de Servicios, año 2011 Tomo III, Pág. 108-109.

Según KAORU ISHIKAWA, "La calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un Cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente Satisfacción"

Parafraseando Cantú, H. (2011). Quien asume que el desarrollo de una cultura de calidad, en los resultados de sus investigaciones manifiesta que: "Cuando se toma conciencia de que no se vende un producto, sino los servicios que este puede proporcionar, y de que no se vende un producto solamente, sino un complejo servicio que responde a ciertas medidas a las necesidades del Cliente, se deberá concluir que el servicio es objetivo general de la Empresa y, en especial, una finalidad de la comercialización".

9.4 Postura Teórica

La investigación asume una postura de capacitación continua, dinámica oferente a la participación de los involucrados y la relación con el cliente frente a la calidad de atención como un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos.

Reconocer que las personas que asisten a la maternidad para su atención constituyen el elemento vital de cualquier institución, frente a los imperativos que genera una efectiva distribución, que logra adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal.

Es por ello que los directivos deben iniciar el proceso de capacitación continua para mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, la imagen de la maternidad depende de ello. Para mantener la imagen de la maternidad, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad y la mejora continua.

10. HIPÓTESIS

10.1 Hipótesis general

Si se mejora la calidad de atención y la educación continuo del personal que atiende a las pacientes, se optimizará la atención a la mujer embarazada en la maternidad Camino del Sol de Guayaquil,

10.2 Específicas

1. Si se optimizan los procesos que impiden una buena atención en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, se mejorará la atención a la mujer embarazada.

2. Erradicando la incapacidad profesional por parte del personal de salud, se logrará una mejor atención a la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil.

3. Si se aplica una evaluación continua del personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, se logrará una atención eficiente y eficaz a la mujer embarazada.

10.3 Variables

10.3.1 Variable Independiente.-

Calidad de la atención.

10.3.2 Variable Dependiente.-

Educación continua.

11.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se enmarcará dentro de un proyecto factible, surgió con la finalidad de solucionar un problema práctico, que va a satisfacer la necesidad de los profesionales y sus procedimientos dentro de la maternidad "Camino al Sol".

Es una Investigación descriptiva: Mediante este tipo de investigación, se utilizará el método de análisis, que logrará caracterizar un objeto de estudio o una situación real y concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación que sirvió para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

Su objetivo fundamental será interpretar realidades de hecho. La investigación cuantitativa tratará de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

En este caso en función a la atención a las mujeres embarazadas (usuaria) logrará una medición perspicaz, controlada, objetiva y deductiva más allá de los datos orientados al resultado de datos sólidos y repetibles que eran generalizables y particularistas.

Es transversal porque estará determinado en el periodo específico desde enero del 2014 hasta julio del 2014, será un análisis prospectivo y el paradigma de la innovación apuntan en ese sentido; y otra forma de reflexionar que permitirá definir un futuro mejor: un futuro lejano más conveniente, sobre todo cuando se trata de cambios continuos de capacitación, motivación y tecnología, que nos permitan superar tanto las necesidades inmediatas como las demandas futuras hacia un porvenir, configurándonos escenarios reales que se ajusten a los nuevos requerimientos de las mujeres en embarazadas.

11.1. Tipos de investigación.

11.1.1 Tipo: No experimental

Esta investigación se presenta sin la manipulación de las variables, con el fin de describir de qué modo se produce la situación particular, razón de esta indagación.

Al no ser un experimento, no es una situación provocada por el investigador para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observables.

La tarea del investigador, de manera segura la variable luego de la observación de los resultados.

11.1.2 La tarea del investigador en este tipo de investigación presenta las siguientes etapas:

- a) Presencia de un problema para el cual se ha realizado una revisión bibliográfica.**
- b) Identificación y definición del problema.**
- c) Definición de hipótesis y variables, con la respectiva operacionalización de las mismas.**
- d) Prueba de confiabilidad de los datos.**

- e) **Tratamiento de datos.** Aquí, en este punto hay que tener en cuenta la referencia de un dato: bruto, procesado y definitivo.

11.1.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS:

11.1.3.1. MÉTODOS

Para poder cumplir con los objetivos anteriormente expuestos utilizamos los siguientes métodos:

11.1.3.2 Método deductivo. Es el proceso de conocimientos que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente estudio de la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.

11.1.3.3. Método inductivo: Es el proceso de conocimientos que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisa generales del estudio de la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la atención de la mujer embarazada mediante la aplicación de intervención educativa continua dirigida al personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.

11.1.4. TÉCNICAS:

Basado en la realización de la encuesta aplicada a los empleados de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, para determinar la

Cultura de atención y servicios en el mejoramiento eficiente a las mujeres embarazadas.

11.1.5. Encuesta: Esta es considerada como una de la rama de la investigación social científica, orientada a la valoración de población entera mediante el análisis de muestras.

Aplicamos una encuesta a los empleados y entrevista al directivo de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, así como a las usuarias de la maternidad para determinar el grado de incidencia de la educación continua y en el mejoramiento de la atención eficiente de las mujeres embarazadas.

Una vez recolectada la información a través de los cuestionarios, guía de observación, los datos serán analizados, procesados, tabulados y sistematizados utilizando estadísticos, mediante la ayuda del programa utilitario Microsoft Excel.

Se procederá al análisis e interpretación de los resultados estadísticos sustentados en cuadros y gráficos él. Marco Teórico, Objetivos e Hipótesis. Finalmente se procederá a verificar y comprobar la hipótesis mediante la aplicación de la Estadística Descriptiva.

11.1.6. Población y muestra de investigación.

11.1.6.1. Población.

La población o universo a investigarse lo conforman: Miembros de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, y mujeres embarazadas que utilizan la maternidad.

NIVEL	POBLACIÓN	MUESTRA	ÍNDICE
Dirección:	1	1	100%
Administración	2	2	100%
Secretarias:	4	4	100%
Médicos	13	13	100%
Tecnólogos	17	17	100%
Mujeres embarazadas	196	100	84,12%
TOTAL	233	137	100%

Elaborado Dr. Víctor Albán

**CALCULO PARA POBLACIONES FINITAS
(POBLACIONES MENORES A 100.000)**

TAMAÑO MUESTRAL PARA INSURANCES CIA. LTDA.

TAMAÑO DEL UNIVERSO	196
----------------------------	------------

σ	p	q	N	ERROR MUESTRAL (E)														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
2	85	15	196	189	170	146	122	82	68	57	48	41						
				ERROR MUESTRAL (E)														
3	50	50	196	186	189	182	172	161	149									

$$n = \frac{\sigma^2 X}{E^2 X} \frac{p X q X N}{(N-1) + \sigma^2 X p X q}$$

donde:

- n total de muestra
- o sigma, intervalo o nivel de confianza
- E error
- p proporción
- q proporción
- N Tamaño del Universo

Sigma (o) con 95% de confianza = 2
Sigma (o) con 99% de confianza = 3

11.1.6.2. La muestra.

Se define como un subconjunto de la población que presenta características semejantes. El tipo de muestreo empleado fue el probabilístico simple, debido a que todas las personas que conforman la población tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados.

La población de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil es de 37 empleados de salud y 196 mujeres embarazadas atendidas por mes, mi muestra es de 37 empleados, se decidió coger el 100% del universo y se realizarán 100 encuestas, sin distinción de raza, nivel socioeconómico o nacionalidad de usuarias del Centro.

Instrumento: El cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.

11.2.- Resultados obtenidos de la investigación.

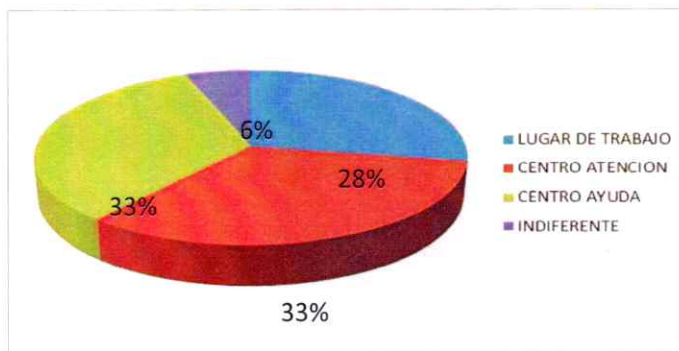
Análisis e Interpretación de Datos

Encuesta a los empleados de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo.- Identificar el grado de Cultura de atención y servicio de la Maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil

1.- ¿Qué representa para usted la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LUGAR DE TRABAJO	10	28
CENTRO ATENCION	12	33
CENTRO AYUDA	12	33
INDIFERENTE	2	6
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Víctor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

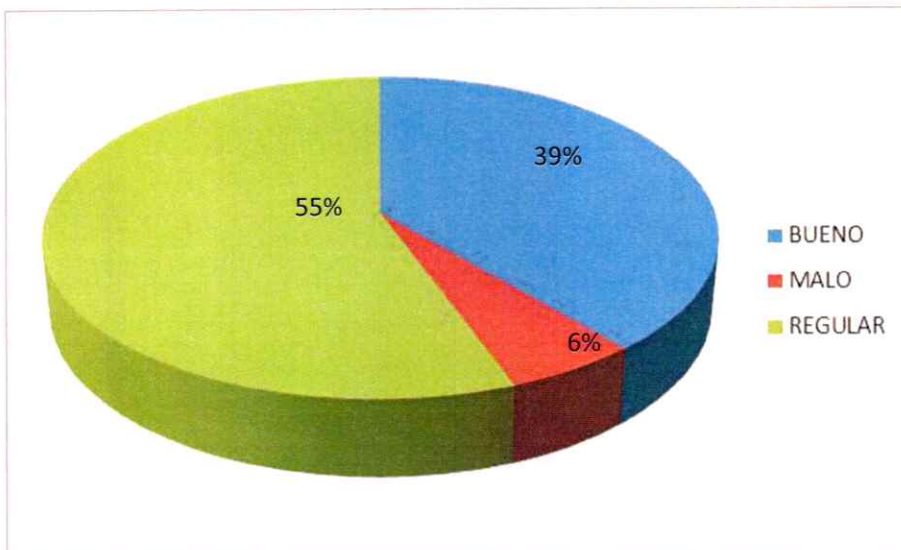
A esta pregunta los encuestados manifestaron el 33% que ven a la maternidad Camino del Sol como un centro de atención o de ayuda, el 28% lo mira como su lugar de trabajo y el 6% le es indiferente.

INTERPRETACION

Como interpretación diremos que el personal de la maternidad Camino del Sol mira a la institución como centro de ayuda, atención y lugar de trabajo, solo para una pequeña porción de empleados le es indiferente.

2.- ¿Cómo calificaría usted el ambiente laboral en la maternidad “Camino al Sol “de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	14	39
MALO	2	6
REGULAR	20	55
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

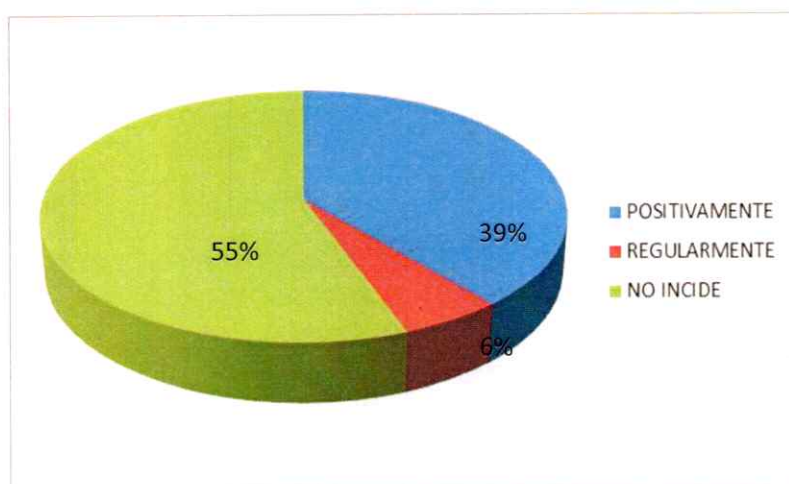
El presente gráfico nos indica que el 55% de los encuestados manifiesta que el ambiente laboral en la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, es regular, mientras que el 39% piensa que es bueno y el 6% de los mismos opina que es malo.

INTERPRETACION

La interpretación que se da aquí es la siguiente, que el ambiente de trabajo en la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, no es excelente pero tampoco es malo, esta entre regular y bueno, tan solo unos cuantos opinan que el ambiente de trabajo es malo.

3.- ¿Cómo incide la importancia de la comunicación en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POSITIVAMENTE	14	39
REGULARMENTE	2	6
NO INCIDE	20	55
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Víctor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

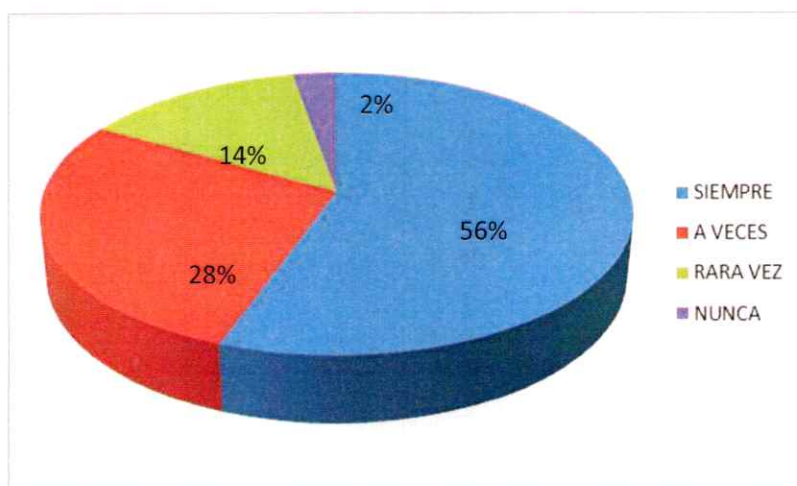
El presente gráfico nos indica que el 55% de los encuestados manifiesta que la comunicación incide regularmente en el ambiente laboral de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, mientras que el 39% piensa que incide positivamente, y el 6% de los mismos opina que no incide en nada.

INTERPRETACION

La interpretación que se da aquí es la siguiente, que como en toda organización la comunicación es un punto muy importante para que exista buenas relaciones ya sea de trabajo o de cualquier tipo, en la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, los encuestados en su mayoría 94% piensan que la comunicación esta entre regular y buena.

4.- ¿Cree usted que la cultura de atención y servicio que brindan los profesionales tiene relación con la eficiente atención a las mujeres embarazadas de la Maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	56
A VECES	10	28
RARA VEZ	5	14
NUNCA	1	2
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

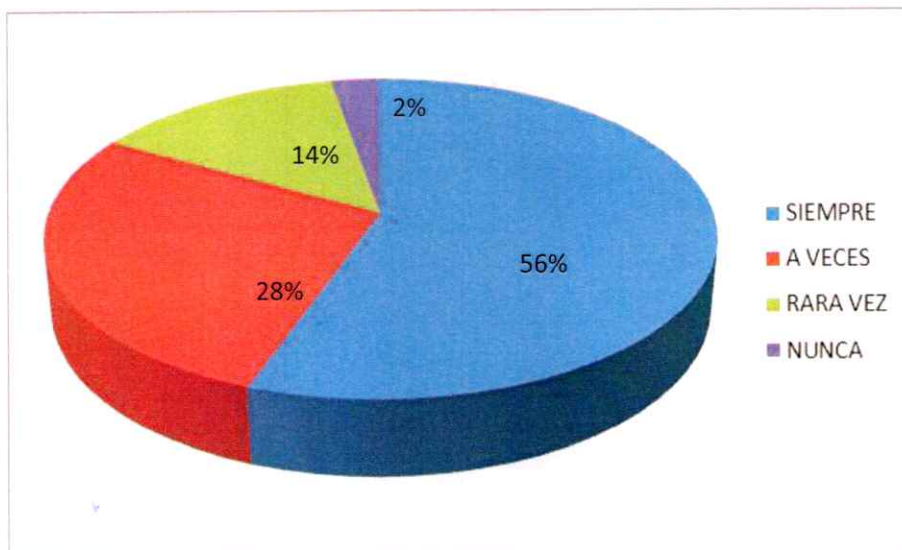
El presente gráfico nos indica que el 56% de los encuestados piensa que Siempre va a estar presente la cultura de atención y servicio que brindan los profesionales con relación a la eficiente atención a las mujeres embarazadas de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, mientras que 28% manifiesta que esto se presenta a veces, el 14% que rara vez y tan solo el 2% manifiesta que nunca.

INTERPRETACION

La interpretación que se da a esta pregunta es que el 84% de los encuestados piensa que es necesario que exista una cultura de atención y servicio para que la misma se vea reflejada como eficiente en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

5.- ¿De qué manera la cultura de atención y servicio, aporta en la atención eficiente en la maternidad “Camino al Sol “de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	56
A VECES	10	28
RARA VEZ	5	14
NUNCA	1	2
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

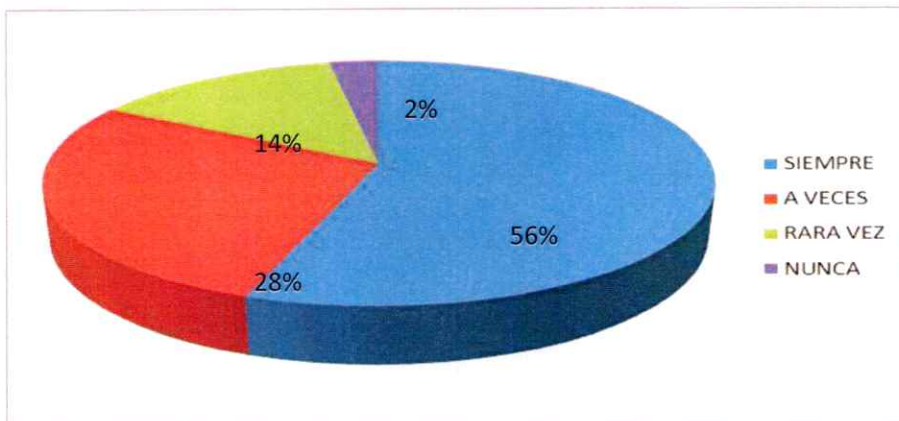
El presente gráfico nos indica que el 56% de los encuestados piensa que Siempre va a aportar la cultura de atención y servicio para que la misma sea eficiente a las mujeres embarazadas de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, mientras que 28% manifiesta que esto se presenta a veces, el 14% que rara vez y tan solo el 2% manifiesta que nunca.

INTERPRETACION

Este cuadro corrobora al anterior es decir que el 84% de los encuestados cree que es necesario que exista cultura de servicio para que la atención sea eficiente a la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

6.- ¿De qué manera el trabajo colaborativo aporta a la eficiente atención de las mujeres embarazadas en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	56
A VECES	10	28
RARA VEZ	5	14
NUNCA	1	2
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

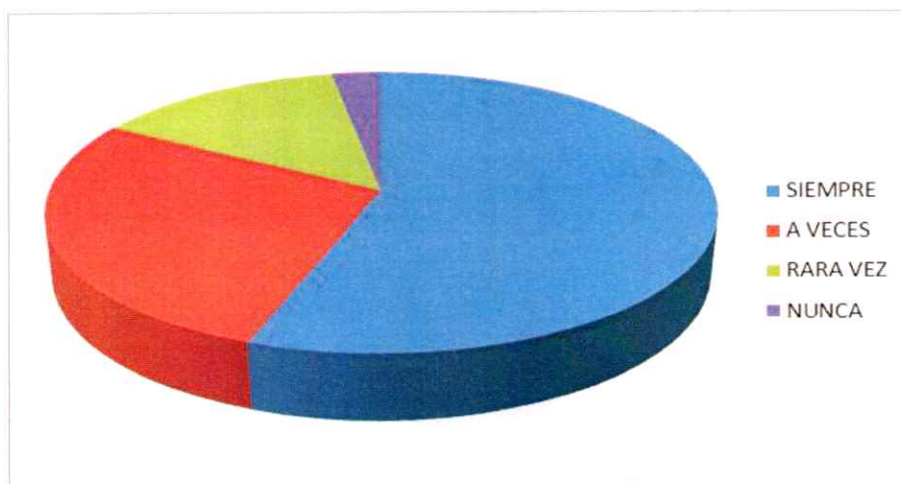
El presente gráfico nos indica que el 56% de los encuestados piensa que Siempre va a aportar el trabajo colaborativo en la atención y servicio para que la misma sea eficiente a las mujeres embarazadas de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, mientras que 28% manifiesta que esto se presenta a veces, el 14% que rara vez y tan solo el 2% manifiesta que nunca.

INTERPRETACION

Este cuadro corrobora a los dos anterior es decir que el 84% de los encuestados cree que es necesario que exista trabajo en equipo, cultura de servicio para que la atención sea eficiente a la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

7.- ¿De qué manera afecta el clima laboral, en la eficiente atención de los pacientes de la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	56
A VECES	10	28
RARA VEZ	5	14
NUNCA	1	2
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

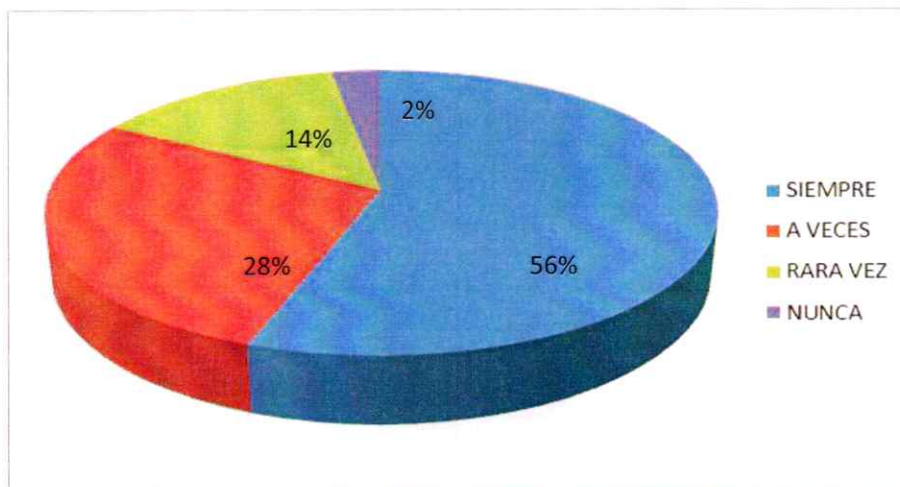
El presente gráfico nos indica que el 56% de los encuestados piensa que Siempre va a afectar el clima laboral para que una atención y servicio sea eficiente a las mujeres embarazadas de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, mientras que 28% manifiesta que esto se presenta a veces, el 14% que rara vez y tan solo el 2% manifiesta que nunca.

INTERPRETACION

Este cuadro corrobora todo lo anterior es decir que el 84% de los encuestados cree que es necesario que exista buen ambiente de trabajo, en equipo, cultura de servicio para que la atención sea eficiente a la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

8.- ¿De qué manera afecta la estabilidad laboral y económica de los profesionales en la eficiente atención de las mujeres embarazadas en la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	56
A VECES	10	28
RARA VEZ	5	14
NUNCA	1	2
TOTAL	36	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Personal de empleados de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

El presente gráfico nos indica que el 56% de los encuestados piensa que Siempre va a afectar la estabilidad laboral y económica para que una atención y servicio sea eficiente a las mujeres embarazadas de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, mientras que 28% manifiesta que esto se presenta a veces, el 14% que rara vez y tan solo el 2% manifiesta que nunca.

INTERPRETACION

Este cuadro corrobora todo lo anterior es decir que el 84% de los encuestados cree que es necesario que exista estabilidad económica y laboral, buen ambiente de trabajo, en equipo, cultura de servicio para que la atención sea eficiente a la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

Entrevista a los Directivos de la Maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil

1.- ¿Qué hacen los Directivos en cuanto a la cultura de atención y servicio en la maternidad “.Camino al Sol “de la ciudad de Guayaquil?

Mucho	
Poco	X
Nada	

2.- ¿Cree usted que la colaboración interdepartamental mejora la cultura de atención de la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

Mucho	X
Poco	
Nada	

3.- ¿El empleado siente que el jefe inmediato se interesa por él?

Mucho	
Poco	X
Nada	

4.- ¿Existe un programa de atención al cliente en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

SI	
NO	X

5.- ¿Existe un código de estímulos y sanciones para los miembros de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?

SI	
NO	X

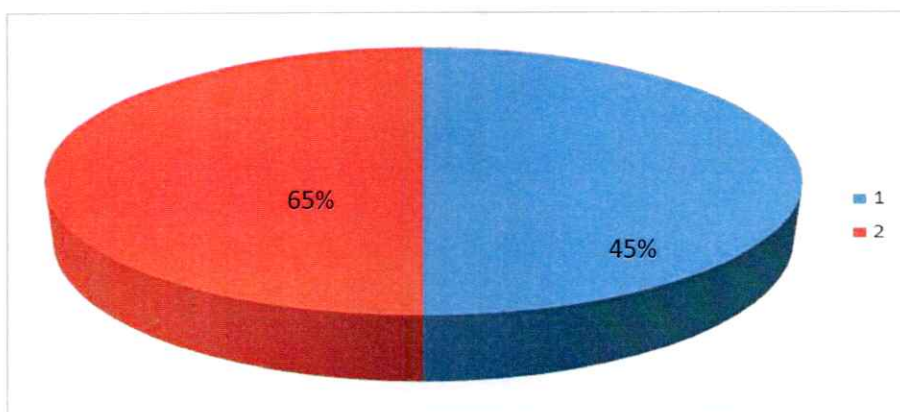
6.- ¿Las autoridades de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, invitan a los profesionales para explicar la planificación anual?

SI	
NO	X

Entrevista a los usuarios de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil

1.- ¿Existe satisfacción en la atención y servicio que presta la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	35
NO	65	65
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

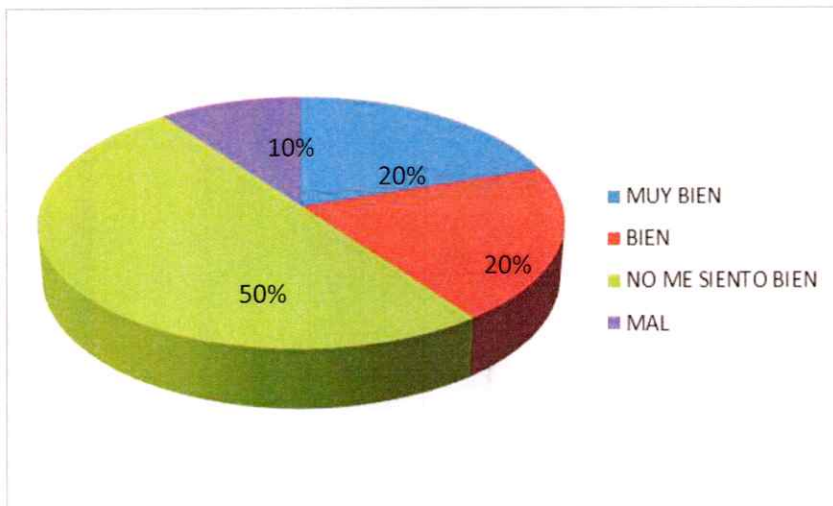
El presente gráfico nos indica que el 65% de los usuarios de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, piensa que no existe satisfacción en la atención, mientras que el 35% si se siente satisfecho.

INTERPRETACION

La interpretación que se puede manifestar de esta encuesta es que las opiniones son que una mayor parte de las pacientes piensa que la atención no es buena, mientras que el otro porcentaje 35% dice que si está satisfecha con la atención.

3.- ¿Cómo se siente con la condición de comodidad de la maternidad Camino al Sol?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BIEN	20	20
BIEN	20	20
NO ME SIENTO BIEN	50	50
MAL	10	10
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Víctor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

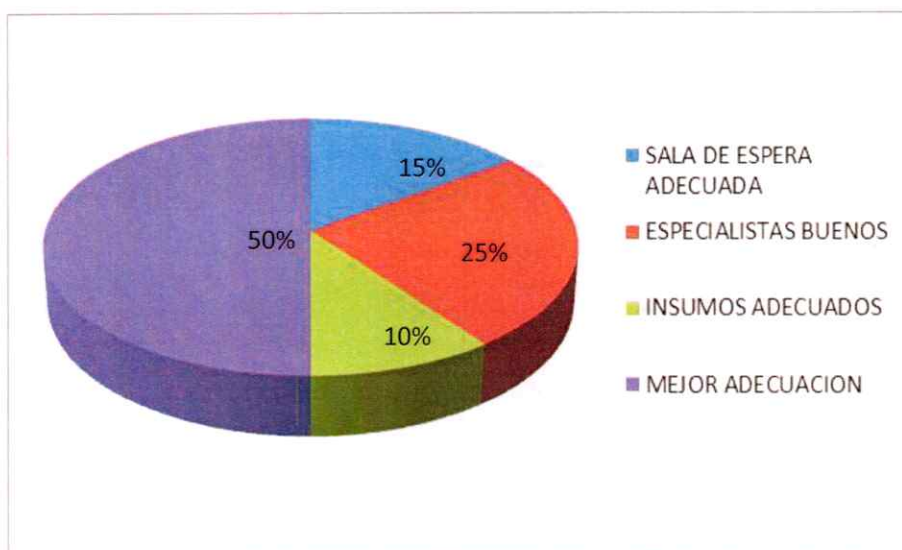
El presente gráfico nos indica que el 50% de las usuarias de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, no se siente bien con la atención que brinda la misma, mientras que el 20% manifiesta que se siente bien y muy bien en otros casos con el mismo porcentaje, tan solo un 10 % se siente mal.

INTERPRETACION

La interpretación que podemos dar de esta pregunta es que las personas que se atienden en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, en una gran mayoría opinan que la atención es de regular a buena, pero no están totalmente satisfechas.

4.- ¿Qué puedo resaltar de la infraestructura de la maternidad camino al sol...?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SALA DE ESPERA ADECUADA	15	15
ESPECIALISTAS BUENOS	25	25
INSUMOS ADECUADOS	10	10
MEJOR ADECUACION	50	50
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

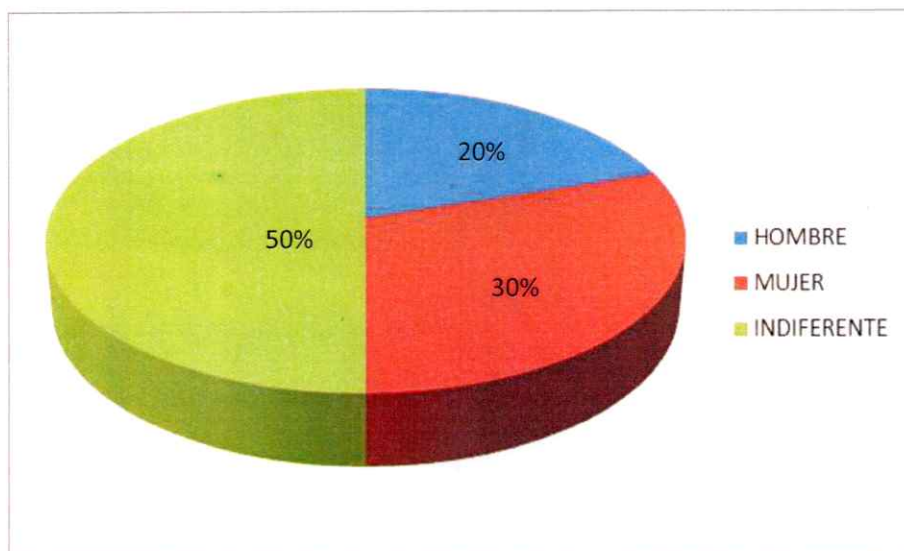
El presente gráfico nos indica que el 50% de las usuarias de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, manifiesta que la misma necesita de mejor adecuación, el 25% le gusta los especialistas que mantiene la institución, el 15% que la sala de espera es adecuada y el 10% que los insumos son adecuados.

INTERPRETACION

La interpretación que le podemos dar a esta pregunta es que la mitad de las encuestadas desearía que estuviese mejor adecuada la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, tanto en sus especialistas, insumos médicos como en su infraestructura en general.

6.- ¿Cuál es su preferencia del género del personal para su atención?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
HOMBRE	20	20
MUJER	30	30
INDIFERENTE	50	50
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Víctor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

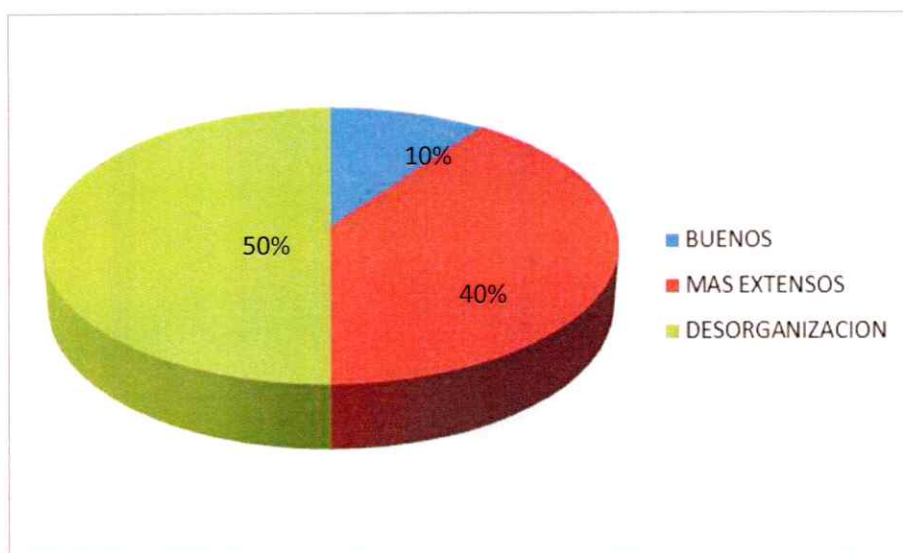
La presente pregunta nos indica que el 50% de las pacientes de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, les es indiferente si las atiende un hombre o mujer, mientras que el 30% de las mismas prefiere que sea una mujer y el 20% que lo haga un hombre.

INTERPRETACION

Esta pregunta se puede interpretar que la mayoría de las pacientes lo que desean es atención independientemente si la misma la brinda un hombre o una mujer.

7.- ¿Qué opina respecto a los horarios que le brindan para la atención?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENOS	10	10
MAS EXTENSOS	40	40
DESORGANIZACION	50	50
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

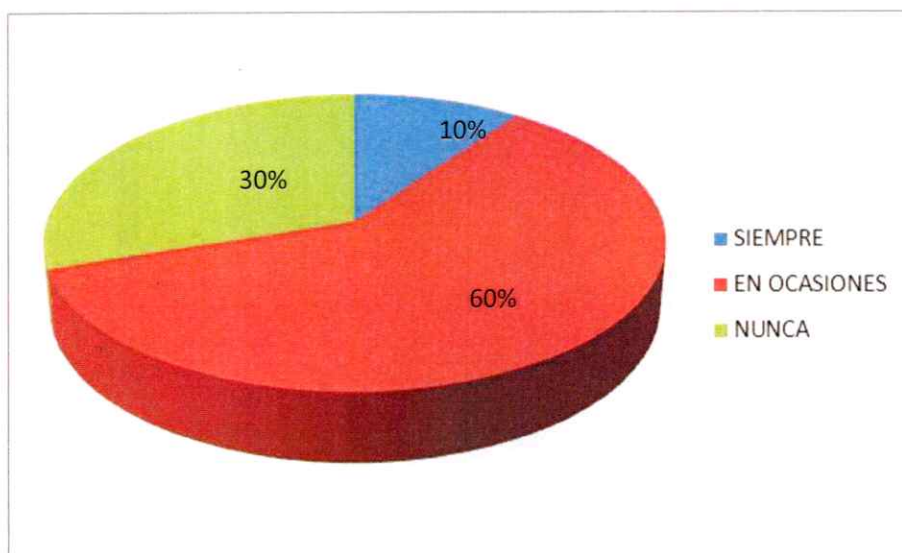
A esta pregunta las encuestadas manifestaron el 50% de las mismas que con respecto a los horarios existe una total desorganización en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, mientras que el 40% sugiere que los mismos sean más extensos y tan solo el 10% está contento con los que existen.

INTERPRETACION

La interpretación que se le puede dar a esta pregunta es que las pacientes no están contentas con el horario que existe para las consultas médicas, tan solo un 10% piensa que los horarios son adecuados.

8.- ¿Ha tenido charla ofrecida por el personal de salud?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	10
EN OCASIONES	60	60
NUNCA	30	30
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

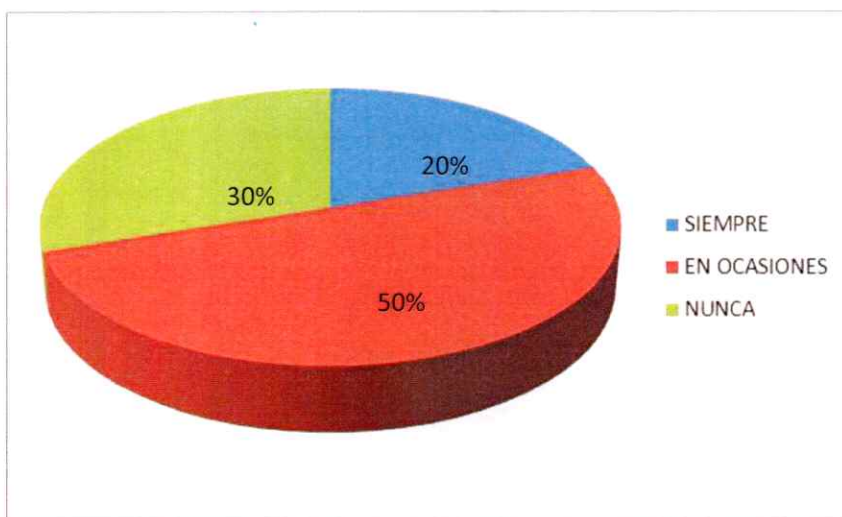
A esta pregunta el 60% de las encuestadas respondió que solo en ocasiones les han dado charlas el personal de salud de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, el 30% que nunca han recibido estas charlas y tan solo el 10% que siempre reciben las charlas.

INTERPRETACION

La interpretación que se da a esta pregunta puede coincidir con el establecimiento de horarios, ya que la mayoría de las pacientes no ha recibido charlas del personal médico, otras en ocasiones en ocasiones y una pequeña parte de ellas si ha recibido las charlas.

9.- ¿Los médicos le indican la importancia y resultados de los exámenes realizados?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	20
EN OCASIONES	50	50
NUNCA	30	30
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

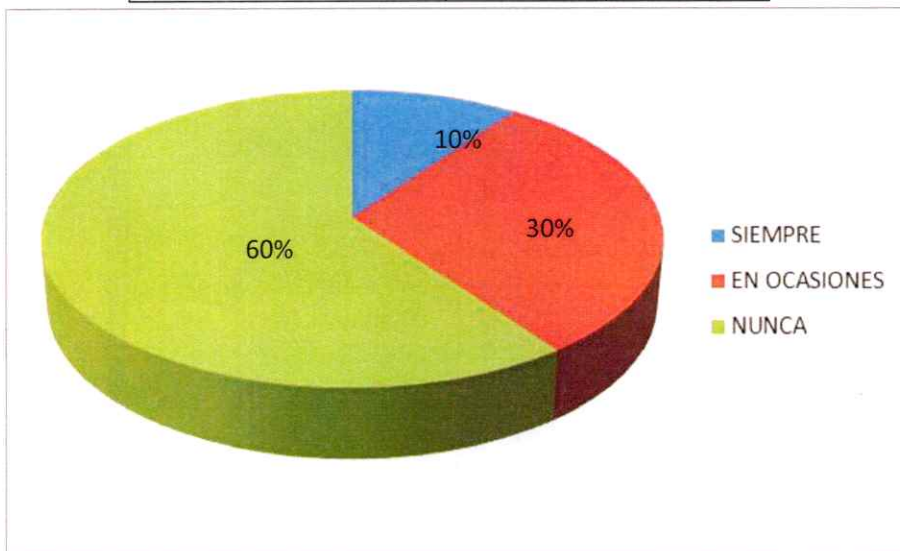
El presente cuadro nos indica que las encuestadas respondieron a la pregunta el 30% que nunca nos indican sobre el resultado de los exámenes, el 50% que en ocasiones y el 20% que siempre lo hacen.

INTERPRETACION

La interpretación que se puede realizar de esta pregunta es que no existe una política definida en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, respecto a los exámenes que se realizan las pacientes, ya que el 80% manifiesta que solo en ocasiones y nunca les comunican los resultados, la diferencia manifiesta que si lo realizan.

10.- ¿Contribuye la pareja al cuidado del embarazo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	10
EN OCASIONES	30	30
NUNCA	60	60
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Víctor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

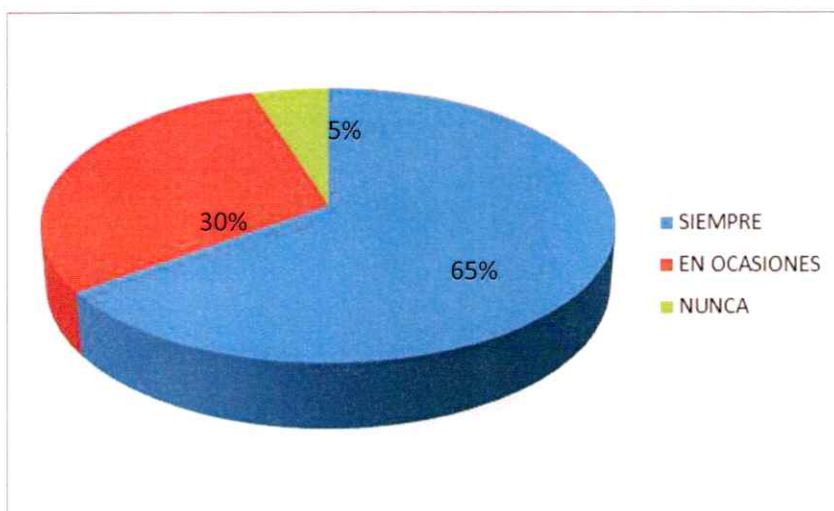
En esta pregunta el 60% de las encuestadas manifestaron que la pareja no contribuye al cuidado del embarazo, en el 30% que solo lo hace en ocasiones y el 10% que siempre lo hace.

INTERPRETACION.

El análisis que realizamos es que no existe la cooperación para el cuidado del embarazo desde el hogar, ya que en su mayoría manifiesta que no lo realizan las parejas y solo en algunos casos otras parejas, la minoría dice que su pareja si se compromete con el cuidado del embarazo.

11.- ¿Tiene interés de asistir a talleres sobre cuidado en el embarazo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	65	65
EN OCASIONES	30	30
NUNCA	5	5
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

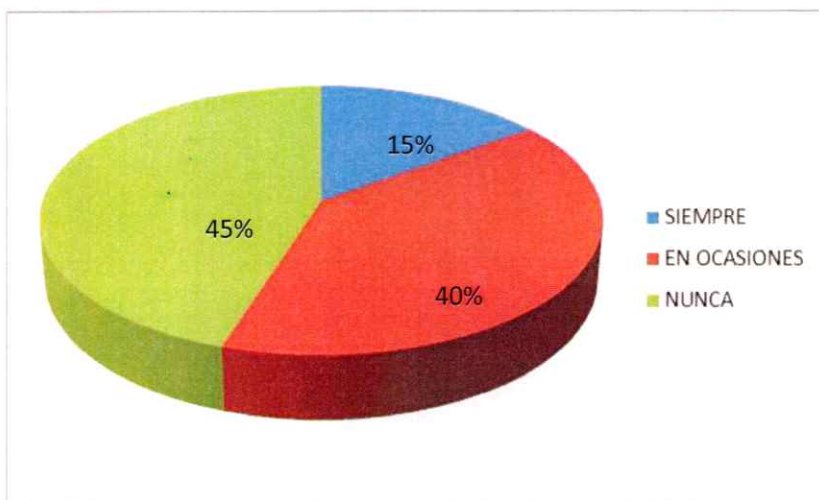
El presente gráfico nos indica que el 65% de las encuestadas de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, desea asistir a talleres sobre cuidado del embarazo, el 30% quisiera hacerlo en ocasiones por cuestiones de trabajo y tan solo al 5% no le interesas hacerlo.

INTERPRETACION.

Aquí lo que podemos interpretar es que si existe interés por parte de las embarazadas para conocer sobre el cuidado de su embarazo, que es una mínima porción de ellas a las que no les interesa.

12.- ¿Usted se siente satisfecha con la atención recibida por el personal de la maternidad Camino al Sol...?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	15
EN OCASIONES	40	40
NUNCA	45	45
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

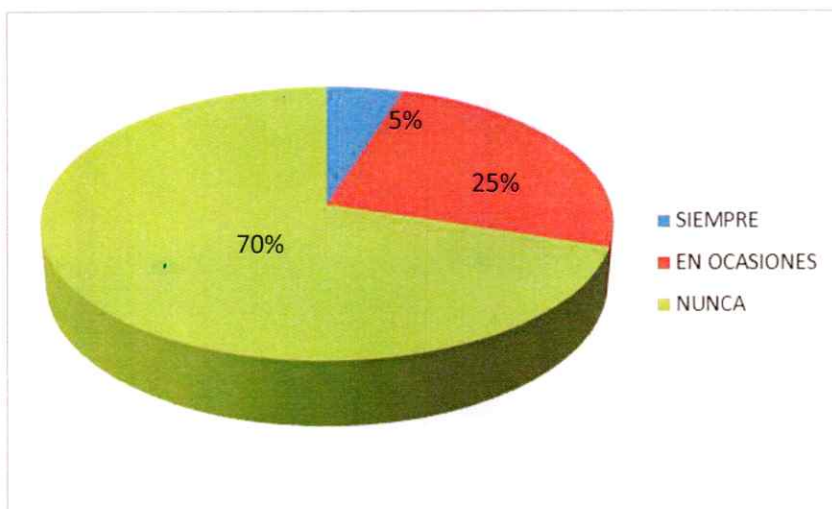
A esta pregunta el 45% de la encuestadas manifestó que no se siente satisfecha con la atención que se brinda en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, el 40% solo siente satisfacción en la atención en ocasiones y el 15% si siente siempre satisfacción por la atención recibida.

INTERPRETACION

La interpretación que se realiza de la siguiente pregunta es que la gran mayoría de las encuestadas no está contenta con la atención recibida en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, algunas de ellas manifiestan que en ciertas ocasiones la atención si es buena y solo una minoría de ellas cada vez que han acudido a la maternidad han tenido una buena atención.

13.- ¿El personal de enfermería se presenta con nombres y apellidos completos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	5
EN OCASIONES	25	25
NUNCA	70	70
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS:

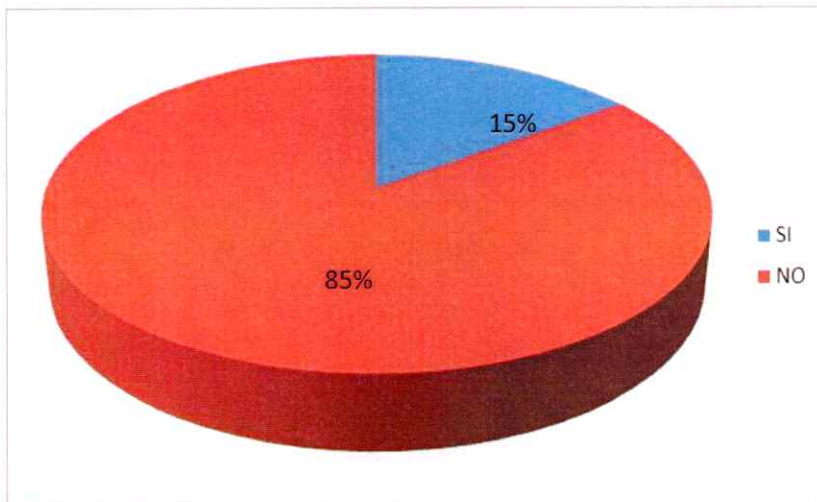
Con el presente gráfico nos damos cuenta que las encuestadas manifestaron el 70% que nunca se presentan con nombre y apellidos ninguna persona de enfermería, 25% manifiesta que solo lo hace en ocasiones, el 5% que siempre lo hace.

INTERPRETACION

La interpretación que se puede hacer es que el personal de enfermería no sigue el manual de políticas o no hay políticas al respecto en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, ya que es el 95% que manifiesta que nunca lo hacen o en ciertas ocasiones.

14.- ¿Usted conoce si el Centro de Salud cuenta con enfermeras especializadas para la atención materna infantil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	15
NO	85	85
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS

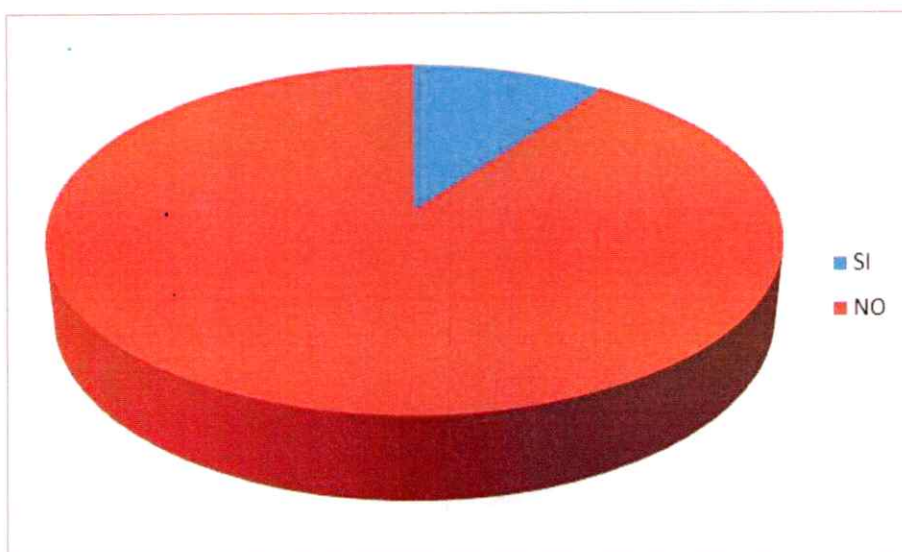
A esta pregunta el 85% de las mujeres que utilizan los servicios de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil respondieron que no conocen si el personal de enfermería es especializado en atención materno infantil, mientras que el 15% manifiesta que si conoce que son especializados.

INTERPRETACION

El análisis que se realiza de esta pregunta es que las mujeres embarazadas que utilizan el servicio de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, tienen el sentir que las enfermeras o enfermeros que atienden no son especialistas en atención materno infantil, mientras que una pequeña parte de las mismas cree que si lo son.

15.- ¿El personal de enfermería brinda apoyo emocional a la paciente en labor de parto?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	15
NO	90	85
TOTAL	100	100



Elaborado: Dr. Victor Alban

Fuente: Usuarios (pacientes) de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

ANALISIS

A esta pregunta las encuestadas manifestaron el 85% de las mismas que nunca reciben apoyo emocional en la labor del parto, y el 15% manifiesta que si lo reciben.

INTERPRETACION

Aquí se puede interpretar que esta pregunta está relacionada con la anterior, ya que al no ser especializadas en labor materna infantil, tampoco están capacitadas para dar apoyo emocional en la labor de parto.

11.3.-RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

11.3.1-Análisis e interpretación de Datos

Realizada la visita a la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, y una vez que se efectuó las encuestas a las mujeres embarazadas que utilizan la institución, y al personal que labora, como la entrevista que se hizo al directivo, ha permitido tener una perspectiva mucho mejor sobre el nivel de atención que se da en la misma.

De todo lo detectado de la fase de diagnóstico podemos mencionar lo siguiente:

- 1.- El personal de la institución miran a la misma como un centro de atención o de ayuda.
- 2.- El ambiente laboral no es bueno, el 61 % de los que laboran en este centro manifiestan que esta entre regular y malo, solo una parte de los encuestados manifestó que es bueno.
- 3.- Se evidencia que una de la causas para que el ambiente de trabajo no sea tan favorable es la falta de comunicación que es bastante escaza entre todos los miembros de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.
- 4.- Todo esto se debe a la falta de cultura en la atención y servicio que deben tener los que laboran en esa institución.
- 5.- Si el personal de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, tuviese cultura de atención y servicio a las usuarias de la institución, la atención a las mismas fuese más eficiente, la comunicación sería mejor.

6.- Por todas estas causas expresadas en los párrafos anteriores el clima laboral en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, se vuelve tenso y apto para poder efectuar una labor eficiente a las pacientes del mismo.

7.- Al no existir buen ambiente laboral, no existe estabilidad laboral en la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil.

8.- Del mismo modo se puede manifestar que las usuarias de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, no están satisfechas con la atención que se brinda.

9.- La estructura del centro de atención no es el adecuado para la labor que se realiza en el mismo.

10.- El personal de enfermería no es especializado en atención pre natal.

11.- Los horarios de atención a las pacientes deben de ser más flexibles.

12.- Debe existir un poco más de comunicación entre el personal de enfermería y las pacientes de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

11.3.2.- Conclusiones y recomendaciones

11.3.2.1.- Conclusiones.

Las conclusiones a las que se ha llegado son las siguientes:

1.- La dirección de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, no está tomando decisiones acertadas.

2.- El personal de la institución no se compromete con su labor.

3.- Existe una mala comunicación entre el personal de la institución directivos, empleados, médicos, enfermeras, pacientes, esto repercute en la atención eficiente a las usuarias de la maternidad Camino al Sol Guayaquil.

4.- Faltan Charlas por parte de la institución a las mujeres embarazadas.

5.- Los horarios de atención no son los indicados, existe mucha queja referente a estos horarios.

6.- Hay que tratar de que la familia en especial el esposo se involucre más en el cuidado de las mujeres embarazadas.

7.- El departamento de talento humano de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, debe instruir a las enfermeras o enfermeros que cuando se presenten con las pacientes deben hacerlo con nombre y apellido de cada uno.

8.- Se debe contratar personal de enfermería especializado en cuidados prenatales.

9.- Se debe brindar apoyo emocional antes durante y después del parto a las pacientes.

10.- En términos general llegamos a la conclusión de que en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil se debe cambiar toda la estructura de políticas y procedimientos si las hubiera o elaborar un modelo de gestión que ayude a que las cosas funcione mejor en esta institución que brinda apoyo a las mujeres embarazadas.

11.3.2.2.- Recomendaciones y propuesta

1.-Poner en ejecución un modelo de gestión de talento humano que aplique el estudio continuo del personal de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, con lo que se lograra una atención eficaz y eficiente en la mujer embarazada.

2.- Poner en marcha políticas y procedimientos que hagan que el personal se comprometa con la institución.

3.- Efectuar reuniones con todo el personal de la maternidad Camino al Sol, primero por departamento y luego general para exponer las situaciones de trabajo que existan y mejorarlas.

4.- Mejorar el clima de comunicación que no está funcionando dentro del personal, así mismo estudiar las tablas salariales y crear incentivos por cumplimiento de metas.

5.- Elaborar planes de capacitación para todo el personal.

6.- Invitar al esposo de las embarazadas para darles charlas y que desde el hogar realicen un mejor cuidado del embarazo.

7.- Se recomienda que todo el personal y en especial el de enfermería lleven un distintivo donde se lea claramente su nombre y apellido.

8.- Contratar personal de enfermería y de médicos especialistas en cuidados ante durante y después del parto.

9.- Flexibilizar los horarios de atención ya que existen muchas madres que trabajan y se complica su atención por el horario.

10.- Poner en práctica un modelo de gestión que aplique una educación continua para que la atención sea eficiente y eficaz para con la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, toman

como base el sistema integrado de la Losep para mejorar el desempeño laboral del personal.

12.- PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

Modelo de gestión mediante estudio continuo al personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, para brindar una atención eficiente y eficaz a la mujer embarazada.

12.1.-INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad de atención en la salud mediante el estudio continuo, mediante actualización científica del personal para brindar atención eficiente y eficaz, siempre ha sido una tarea no cumplida.

Los miembros de estas casa de salud son prestadores de servicios, que siempre van a tener exigencias en cumplimiento superiores a los estándares normales, ya que la exigencia de los usuarios de estas casas de salud es mayor y para tener una satisfacción plena de ellos se necesita que la atención llegue a niveles muy altos.

Una de las formas de lograr estos niveles altos de eficiencia es efectuando el trabajo en equipo, de esta manera se logra optimizar los recursos y lograr una mayor eficiencia y eficacia en la atención a las mujeres embarazadas de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, caso contrario se corre el riesgo de tener pérdida de recurso y tiempo.

Por lo expuesto, se presenta el Modelo de estudio continuo al personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, para brindar una atención eficiente y eficaz, que debe estar sintonizado con el Sistema Integrado de Planeación y Gestión que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de la normativa exigida por la Losep para el desarrollo

administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial. El talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, para así fortalecer la capacidad del Estado en términos de oferta de bienes y servicios orientados a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

En la elaboración del modelo de estudio continuo, se identificó los requerimientos que exigen las entidades públicas, y así cumplir con las políticas y normas vigentes para el desempeño institucional.

12.2 Alternativa Obtenida.

Al efectuar la propuesta para dar solución a las diferencias que se han encontrado durante el proceso de las encuestas, se propone un modelo de gestión de estudio continuo al personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, para brindar una atención eficiente y eficaz, bajo la normativa de la Losep que toda institución pública está en la obligación de aplicar tanto para clientes internos como externos que reciben el servicio.

12.3 Alcance de la alternativa.

Esta propuesta tiene como fin proporcional a la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, una alternativa para ser tomada como herramienta que permita detectar los problemas que existen tales como desmotivación, descontento, mala predisposición para el trabajo, falta de comunicación, falta de trabajo equipo, a su vez lograr realizar una buena planificación que mejore el sistema de estudio continuo del personal de la institución.

Esta planificación servirá de base para mejorar aspectos como:

- 1.- Que el personal se sienta más identificado con la institución.

2.- Mejorar la comunicación interna y externa entre los que trabajan y utilizan la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil.

3.- Establecer un cronograma de charlas sobre embarazo para las mujeres que utilizan la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil.

4.- Que el personal de planta de enfermería y médicos deben ser especializados en el área de embarazo.

5.- Establecimientos de horarios flexibles.

6.- Incorporar en su sistema integrado de Talento Humano las normas legales que sustenta su mantenimiento por parte de la Losep.

7.-Oportunidad de realizar una auditoría de cumplimiento para ver si se están aplicando lo recomendado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

12.4.- Aspectos Básicos de la alternativa.

12.4.1. Justificación

El modelo de gestión para el estudio continuo del personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de tener una atención eficiente y eficaz a las mujeres embarazadas que utilizan esta dependencia, será desarrollado por el departamento de talento humano de la maternidad con las reglas y normas establecidas desde la misma Losep.

Basado en este concepto, la propuesta de nuestra alternativa es establecer una clara visión de la organización, misión y prioridades, en un marco de objetivos, logros previstos, indicadores, estrategias y recursos con la finalidad de fomentar dentro de la institución una cultura de servicio mediante el estudio continuo

para lograr realizar atención eficiente y eficaz a las mujeres embarazadas que utilizan la maternidad Camino al Sol de la Ciudad de Guayaquil.

En Ecuador la expedición, por parte de la Asamblea Nacional, de las diferentes normas que reglamentan el ejercicio de la administración de las entidades públicas, se ha realizado de manera aislada e independiente, no se ha considerado el impacto, confluencia e interrelación de unas y otras. Esto tiene efecto en la orientación realizada por las entidades rectoras para su aplicación, las cuales se han basado en las competencias asignadas a cada una, según cada tema específico. Como resultado del proceso de investigación realizado, se presenta la definición o diseño de un Modelo de sistema Integral de gestión pública para el departamento de Talento Humano, que combina el Marco Jurídico aplicable con la teoría administrativa y los diferentes sistemas relacionados. Este es un aporte para la búsqueda de la integración normativa con los aspectos teóricos de la administración para obtener resultados que den cuenta de un adecuado desempeño y a la vez contribuyan a la sostenibilidad y continuidad del funcionamiento de la entidad pública en el medio. Con todo esto se sugiere la aplicación de una Auditoría de cumplimiento para ver si el modelo aplicado contiene lo recomendado por la Losep.

12.4.2. Objetivos

12.4.2.1. Objetivo General

Proponer un modelo de estudio continuo al personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, para brindar una atención eficiente y eficaz a las mujeres embarazadas que utilizan la institución.

12.4.2.2 Objetivos específicos

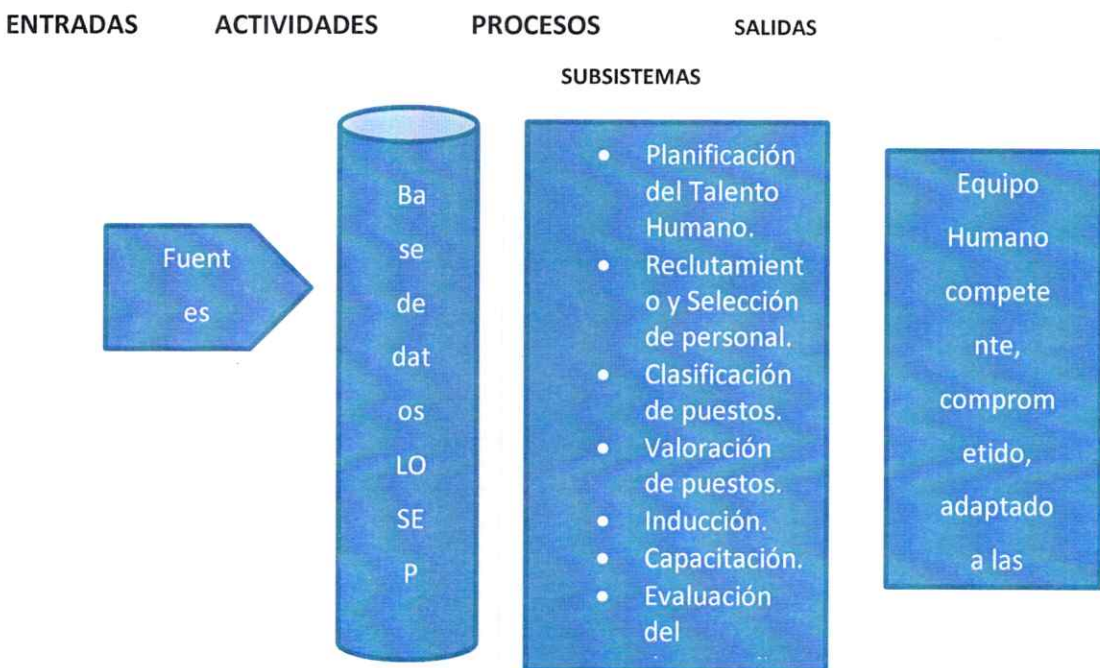
- ❖ Fortalecer un procedimiento para asignar los turnos.
- ❖ Disminuir el tiempo de espera en la atención del usuario.
- ❖ Reducir significativamente la insatisfacción del usuario relacionado al trato recibido por parte de los profesionales de los diferentes servicios.
- ❖ Promover un sistema de información y atención al usuario.
- ❖ Motivar al equipo en la gestión a las autoridades de salud la implementación de la planta alta para mejorar los ambientes de la sala de espera, asientos y ventilación.
- ❖ Medir los niveles de satisfacción del usuario de manera periódica

12.4.4.- Estructura General

12.4.4.1 Título de la Propuesta.

Implementación de un modelo de estudio continuo integral estratégico y de calidad para una atención eficiente y eficaz de la mujer embarazada en la maternidad Camino del Sol de Guayaquil, incorporando el componente normativo de la Losep.

12.4.4.2.-Modelo Propuesto:



Fuente: El autor basado en normativa Losep.

12.4.4.3.- Estructura o componente de la propuesta

Formulación Del Plan De Mejoramiento

La formulación del plan de mejoramiento deberá responder a la detección de las causas fundamentales que afectan el logro de los resultados esperados para lo cual se deberá aplicar las herramientas que permitan neutralizar y bloquear lo que no permite lograr los resultados deseados. Por lo tanto, se deberá solucionar en forma definitiva mediante métodos como el de análisis y solución de problemas, six sigma o Análisis de la causa Raíz (Análisis de Ruta Causal), entre otros.

Los aspectos a tener en cuenta para la formulación del plan de mejora son:

Identificar el problema y definirlo concretamente, teniendo muy claro el grado de importancia global del mismo. Observar en detalle las características del problema, tomando en cuenta los puntos de vista de diferentes personas involucradas en el proceso.

Analizar el problema para descubrir sus causas fundamentales, en este punto es importante la utilización de herramientas estadísticas básicas y técnicas de análisis causal; no olvidar que el plan de mejora no está completo, si no llega hasta solucionar la causa raíz del problema. Elaborar un plan de acción muy detallado, capaz de bloquear las causas y solucionar el efecto no deseado o el problema, creando además unos indicadores para evaluar posteriormente los resultados.

A continuación se presenta un formato que puede ser utilizado por las instituciones para la formulación del plan de mejora.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

Auditoría para el Mejoramiento de la Atención en Salud NOMBRE DEL PROCESO						
META A LOGRAR						
INDICADOR DE SEGUIMIENTO						
QUÉ (Actividades a realizar para bloquear la causa)	QUIÉN (Responsable de ejecutarla)	CUÁNDO (Fecha de terminación de la actividad)	DÓNDE Lugar donde se realiza la actividad)	POR (Propósito de la actividad)	QUÉ	CÓMO (Pautas para la realización de la actividad)

Fuente: El autor

Ejecución Del Plan De Mejoramiento

Elaborado el plan de acción se deberá iniciar la ejecución de las actividades contenidas en él, es en este punto donde se requiere el apoyo de los niveles directivos de la organización para que en forma explícita y deliberada se generen espacios para hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de acción y de los resultados obtenidos en el mejoramiento a través de los indicadores definidos con este fin.

Evaluación Del Mejoramiento

Para conocer si el plan de mejora es efectivo se requiere monitorear por lo menos seis meses los resultados de los indicadores planteados. Al realizar este análisis se pueden dar dos situaciones: La primera, que no se obtenga mejora o no se disminuya la brecha inicial entre calidad observada y calidad esperada, lo cual significaría que probablemente no se detectó en forma correcta el problema, que las causas identificadas no eran las causas principales o que se tuvo falla en las herramientas para analizar el problema.

La segunda opción es que la brecha disminuya, lo cual determina que la organización realice las acciones necesarias para promover el aprendizaje organizacional e inicie un nuevo ciclo de mejoramiento.

A continuación se presentan varios formatos que pueden ser utilizados por las instituciones para la formulación del plan de mejora.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EN LA MATERNIDAD CAMINO DEL SOL GUAYAQUIL.

Cuadro 1. SUBPROCESO: Recepción del usuario NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario					
SUBPROCESO: Recepción del usuario					
META A LOGRAR: Entregar turnos al 100% de los usuarios que lo soliciten					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de usuarios que demandan turnos sobre el total de usuarios que reciben turnos diariamente. Tiempo para la asignación de los turnos durante la demanda.					
QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	POR QUÉ	CÓMO
Revisar el procedimiento de entrega de turnos	Director la maternidad y Equipo de salud.	En su jornada de trabajo.	En la unidad	Según criterios de los encuestados indican la dificultad para conseguir turnos.	Realizando cambios en el procedimiento de asignación de turnos.
Ejecutar el procedimiento de entrega de turnos.	Personal de estadística.	En un horario comprendido dentro de la jornada laboral.	En la unidad	Usuarios mencionan su inconformidad para conseguir turnos e inclusive algunos tienen que madrugar.	Usuarios mencionan su inconformidad para conseguir turnos e inclusive algunos tienen que madrugar.

Fuente: El autor

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EN LA MATERNIDAD CAMINO AL SOL GUAYAQUIL

Cuadro 2. SUBPROCESO: Acceso al usuario NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario					
SUBPROCESO: Acceso al usuario					
META A LOGRAR: Disminuir el tiempo de espera a 1 hora en la atención del usuario.					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de usuarios atendidos en un menor tiempo de espera sobre el total de usuarios insatisfechos en el tiempo de espera de atención durante un periodo por 100					
QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	POR QUÉ	CÓMO
Fortalecer una estructura organizacional que permita disminuir el tiempo de espera.	Director la maternidad y Equipo de salud.	POA anual del 2016	Unidad de salud	Según criterios de usuarios encuestados señalan prolongados tiempo de espera en la atención	Por resolución administrativa.
Ejecutar las disposiciones administrativas	Equipo de salud	Jornada de trabajo	Unidad de salud	La demora en la atención, tiempo de espera manifiestan usuarios insatisfacción por estas	

Fuente: El autor

Cuadro 3. SUBPROCESO: Acceso al usuario NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario					
SUBPROCESO: Acceso al usuario					
META A LOGRAR: Reducir al 100% la insatisfacción del usuario relacionado al trato recibido por parte de los profesionales de los diferentes servicios.					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de usuarios satisfechos de la atención sobre número de usuarios insatisfechos por un periodo por 100					
QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	POR QUÉ	CÓMO
Formular un modelo de atención que permita la mejora de esta.	Director la maternidad y Equipo de salud.	POA anual del 2012	En la unidad de salud	El resultado final de la encuesta realizada señala un porcentaje significativo de insatisfacción de los usuarios.	Con un acto administrativo.
Ejecutar las disposiciones de resueltas de mejoramiento de	equipo de salud	En horas laborables	En la unidad	Según criterio de los usuarios encuestados indican	Seguimiento permanente

la atención.					insatisfacción en la calidad y calidez de la atención	
Sensibilización al equipo de salud	Psicólogos del área	Durante la jornada de trabajo	En la sala de espera de la unidad	Existen criterios por parte de los usuarios en relación al trato que reciben durante la atención	Talleres	

Fuente: El autor

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EN LA MATERNIDAD CAMINO AL SOL GUAYAQUIL

Cuadro 4. SUBPROCESO: Recepción del usuario (Promover un sistema de información y atención al usuario) NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario					
SUBPROCESO: Recepción del usuario (Promover un sistema de información y atención al usuario)					
META A LOGRAR: Brindar información al 100% de los usuarios que soliciten					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de usuarios informados sobre el total de usuarios que soliciten información diariamente por 100					
QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	POR QUÉ	CÓMO
Sensibilizar al personal de recepción y estadística la unidad de salud.	Psicólogos motivadores invitados.	En un horario comprendido dentro de la jornada laboral.	En la unidad	Según de los criterios encuestados indican la dificultad que tienen sobre los horarios, tipo de	Talleres

	servicios, para conseguir turnos.				
Capacitar al equipo de salud sobre el trato humanizado al usuario, los deberes y derechos de este.	Psicólogos motivadores invitados.	En un horario comprendido dentro de la jornada laboral.	En la unidad	Los usuarios requieren de una buena información que contribuya en la calidad de la atención	

Fuente: El autor

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EN LA MATERNIDAD CAMINO AL SOL DE GUAYAQUIL

Cuadro 5. SUBPROCESO: Usuario Interno NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario					
SUBPROCESO: Usuarios internos					
META A LOGRAR: Motivar al equipo en un 100% en la gestión a las autoridades de salud para la implementación, mejora de los ambientes de la sala de espera, asientos y ventilación, mejorando esta manera la calidad de la atención					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de gestiones realizadas y solucionadas sobre número de gestiones solicitadas por un periodo por 100					
QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	POR QUÉ	CÓMO
Realizar un plan de gestión anual que permita acciones de mejoramiento de los ambientes en la unidad.	Director la maternidad y Equipo de salud.	Durante el 2016	En la unidad de salud	En un alto porcentaje los usuarios consideran como factores de mala y regular calidad en la atención recibida por la falta de espacio	Como un acto administrativo

Tramitar lo resuelto en el plan de gestión.	Director de la Maternidad y Equipo de salud, dirigentes comunitarios y actores sociales.	Durante el 2016	En el área de la maternidad Camino del Sol de Guayaquil	Por la falta de comodidad de los ambientes para los usuarios	en la sala de espera, falta comodidad en los asientos y mala ventilación	Seguimiento permanente.
---	--	-----------------	---	--	--	-------------------------

Fuente: El autor

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EN LA MATERNIDAD CAMINO AL SOL GUAYAQUIL

Cuadro 6. SUBPROCESO: Evaluación de satisfacción del usuario NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario					
SUBPROCESO: Evaluación de satisfacción del usuario					
META A LOGRAR: Medir anualmente los niveles de satisfacción del usuario					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: número de mediciones anuales de satisfacción del usuario realizadas sobre número de mediciones programadas anualmente por 100					
QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	POR QUÉ	CÓMO
Programar una evaluación anual para medir el nivel de satisfacción.	Director la maternidad y Equipo de salud.	Durante jornada de trabajo	En la unidad	Se requiere una evaluación periódica para el mejoramiento continuo en la calidad en la atención	Como un acto administrativo

<p>Medir el nivel de satisfacción anualmente</p>	<p>Dirigentes comunitarios o servidores de la salud del área</p>	<p>Una vez al año</p>	<p>En la unidad</p>	<p>Es un indicador de calidad que garantiza la permanencia y continuidad del servicio</p>
--	--	-----------------------	---------------------	---

Fuente: El autor

12.4.4.4 Estrategias para el cumplimiento de la propuesta de mejoramiento de la atención a los usuarios de la Maternidad Camino al Sol de Guayaquil.

Se planteará como política para cumplir como propuesta de mejoramiento los siguientes aspectos:

- ❖ Lograr una atención personalizada y con calidez en el otorgamiento de turnos por parte de estadística, sea personalmente previa cita, telefónica, vía internet o personalmente el día de la atención terminando con las colas.
- ❖ Establecer estándares para los tiempos de espera en la atención de acuerdo a cada servicio, realizando un seguimiento de su cumplimiento.
- ❖ Realizar charlas informativas diariamente de 10 minutos por la mañana y en la tarde con la participación de los miembros del equipo de salud y de los usuarios para que estén informados de los horarios, programas, campañas de vacunación etc.
- ❖ Educar a los usuarios con temas de prevención y promoción en salud, que permitan una población más sana con resultados favorables de una menor demanda de los servicios.
- ❖ Establecer estrategias de motivación a través de talleres para el equipo de salud, generando programas de educación continuada, lograr mayor empoderamiento de los objetivos institucionales de la institución y empatía con los usuarios.
- ❖ Realizar una evaluación anual tipo encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios y a su vez medir las mejoras de la atención por cada encuesta realizada.
- ❖ Lograr una mayor participación de los usuarios en los planes estratégicos de la maternidad Camino al Sol.
- ❖ Realizar reuniones mensuales por parte del equipo de salud con el director de la unidad para el seguimiento y análisis de las

fortalezas y debilidades institucionales y profesionales e ir realizando los correctivos oportunamente.

12.3.4.5 Seguimiento

Para efectuar un seguimiento oportuno sobre la propuesta planteada se sugiere elaborar un comité formado por un delegado de cada uno de los grupo que conforman la Maternidad Camino al Sol de Guayaquil, esto es el Director o su delegado, un delegado de los médicos, un delegado de los que hacen labor de enfermería, un delegado de personal administrativo y de servicio, y un delegado de los usuarios.

12.4.- Resultados esperados al aplicar la alternativa.

La propuesta presentada conjuntamente con el modelo de gestión del estudio continuo integral al personal de la maternidad Camino al Sol de Guayaquil, pasa a hacer una herramienta de aplicación práctica que ayude al desenvolvimiento del trabajo de la institución y contribuya como apoyo a las gestiones que realiza tanto el área administrativa, productiva como el financiero, contribuyendo a una evolución constante de sus servicios, tanto para el cliente interno como externo.

Esta propuesta y modelo contribuirá y fomentará la calidad de los servicios por parte de los colaboradores (empleados, trabajadores y directivos), cuyo logro dependerá de su correcta aplicación y los controles para su evaluación, resaltando los siguientes factores:

- 1.-Definición, comprensión y manejo de los componentes de la normativa legal que exige la Losep.

2.-Eficiente asignación y administración de los recursos del tanto humanos como de infraestructura que posee la institución.

3.-Adecuada planificación y programación del modelo de capacitación propuesto como resultado de la investigación.

4.-Eficaz supervisión en la ejecución por parte de la Dirección.

5.-Presentación de informe sobre su avance por parte de la comisión establecida.

6.-Aplicación de la auditoria de cumplimiento para determinar si tiene incorporado en su sistema actual los diferentes subsistemas propuesto por la Losep.

7.-Adecuado seguimiento de las recomendaciones.

13.- BIBLIOGRAFIA

Agip Valverde, (2007) Gestión de Procesos

Becker, G. (2010) Teoría del Comportamiento Humano

Davis, Keith; Newsroom, John. (2003.) Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw Hill, México,

Debra, F. (2009) Como mejorar tus habilidades para comunicarte con los demás

Eduardo Deming (2011) Mejora continua

Goldratt, Eliyahu M. (2007). Un proceso de mejora continua

Gómez, R. (2009) Apuntes sobre el comportamiento humano

González. H. (2012) Herramientas para la mejora continua

González López - (2011) Modelo de la evaluación de la calidad orientado a la mejora educativa.

Hernández-Flores - 2013 La Mejora Continua y los sistemas de gestión de la calidad y productividad

Juan Marcelo Carreras, (2012) Control de Procesos y Mejora Continua

Jhang Richard, (2010) Mejora Continua De Procesos.

Lourdes Munch 2012... Metodologías de calidad y mejora continua

Luis Miguel Manene, (2012), Reingeniería de procesos empresariales y su Gestión

Mac Donald, John, (2009) 2da edición Reingeniería de Procesos,

Orgiaz, E. (- 2011) Análisis y propuestas de soluciones para el proceso de mejora continua

Ramos, B. (2011) 2da ed Control de calidad de la atención de salud.

Richard Y. Chang (2009), Las herramientas para la mejora continua de Calidad

Suárez Barraza - (2011) Análisis teórico de la Mejora Continua

IECE. (2010). *Manual de Procedimientos de la Gerencia del Talento Humano* (Primera ed., Vol. 1). (IECE, Ed.) Quito, Pichinca, Ecuador: IECE.

LOSEP_ASAMBLEA_NACIONAL. (2010). *LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO* (PRIMERA ed., Vol. 1). (6. D. PUBLICADA EN EL SEGUNDO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 294, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: 6 DE OCTUBRE DE 2010.

14.- Anexos.

ANEXOS

FORMATO No. 1

MODELO DE ENCUESTA MATERNIDAD "CAMINO AL SOL".



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



Encuesta a los empleados de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.

Estamos realizando una encuesta para medir la Calidad de atención a la mujer embarazada en la Maternidad "Camino al Sol" para elaborar una propuesta de mejora y la eficiencia en la atención al cliente.

Este estudio busca saber cuántas personas están de acuerdo en una adecuada cultura de cambio al interior de la Maternidad.

Esta información servirá para que los Responsables de esta idea, y demás miembros examinadores del Centro de Postgrado puedan tener un mejor soporte para evaluar nuestro trabajo investigativo previos al título de máster en Gerencia de Servicios de Salud.

Usted ha sido elegido al azar. Sus respuestas serán confidenciales. El estudio es muy importante para nosotros. Esperamos que Ud. Pueda colaborar.

Objetivo.- Identificar el grado de Cultura de atención y servicio de la Maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil

Analice las preguntas y responda con ética cada una de ellas.

1.- ¿Qué representa para usted la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil?

Lugar de trabajo

Centro de atención

Centro de ayuda

Indiferente.

2.- ¿Cómo calificaría usted el ambiente laboral en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

3.- ¿Cómo incide la importancia de la comunicación en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

Positivamente ()

Regular ()

No incide ()

4.- ¿Cree usted que la cultura de atención y servicio que brindan los profesionales tiene relación con la eficiente atención a las mujeres embarazadas de la Maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

Siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

5.- ¿De qué manera la cultura de atención y servicio, aporta en la atención eficiente en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

Siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

6.- ¿De qué manera el trabajo colaborativo aporta a la eficiente atención de las mujeres embarazadas en la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

Siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

7.- ¿De qué manera afecta el clima laboral, en la eficiente atención de los pacientes de la maternidad “Camino al Sol” de la ciudad de Guayaquil?

Siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

8.- ¿De qué manera afecta la estabilidad laboral y económica de los profesionales en la eficiente atención de las mujeres embarazadas en la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil?

Siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

FORMATO No. 2

MODELO DE ENCUESTA MATERNIDAD "CAMINO AL SOL".



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



Entrevista a los Directivos de la Maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil

1.- ¿Qué hacen los Directivos en cuanto a la cultura de atención y servicio en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?

Mucho	
Poco	
Nada	

2.- ¿Cree usted que la colaboración interdepartamental mejora la cultura de atención de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?

Mucho	
Poco	
Nada	

3.- ¿El empleado siente que el jefe inmediato se interesa por él?

Mucho	
Poco	
Nada	

4.- ¿Existe un programa de atención al cliente en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?

SI	
NO	

5.-¿Existe un código de estímulos y sanciones para los miembros de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?

SI	
NO	

6.- ¿Las autoridades de la maternidad "Camino al Sol "de la ciudad de Guayaquil, invitan a los profesionales para explicar la planificación anual?

SI	
NO	

FORMATO No. 3

MODELO DE ENCUESTA MATERNIDAD "CAMINO AL SOL".



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



Entrevista a los usuarios de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil

Estamos realizando una encuesta para medir la Calidad de atención a la mujer embarazada en la Maternidad "Camino al Sol" para elaborar una propuesta de mejora y la eficiencia en la atención al cliente.

Este estudio busca saber cuántas personas están de acuerdo en una adecuada cultura de cambio al interior de la Maternidad.

Esta información servirá para que los Responsables de esta idea, y demás miembros examinadores del Centro de Postgrado puedan tener un mejor soporte para evaluar nuestro trabajo investigativo previos al título de máster en Gerencia de Servicios de Salud.

Usted ha sido elegido al azar. Sus respuestas serán confidenciales. El estudio es muy importante para nosotros. Esperamos que Ud. Pueda colaborar.

Objetivo.- Identificar el grado de Cultura de atención y servicio de la Maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil

1.- ¿Existe satisfacción en la atención y servicio que presta la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil?

Si ()

No ()

2.- ¿Conoce algún mecanismo para denunciar el maltrato de los profesionales de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil?

Sí ()

No ()

3.-¿Cómo se siente con la condición de comodidad de la maternidad Camino al Sol..?

Muy bien ()

Bien ()

No me siento bien ()

Mal ()

4.- ¿Qué puedo resaltar de la infraestructura del centro de salud...?

La sala de espera es adecuada

Los especialistas son buenos y aclaran todas las dudas

Los insumos que utilizan son adecuados

Falta mejor adecuación

6.-¿Cuál es su preferencia del género del personal para su atención?

Hombre ()

Mujer ()

Indiferente ()

7.- ¿Qué opina respecto a los horarios que le brindan para la atención?

Son buenos

Más extensos

Desorganización

8.- ¿Ha tenido charla ofrecida por el personal de salud?

SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

9.- ¿Los médicos le indican la importancia y resultados de los exámenes realizados?

SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

10.- ¿Contribuye la pareja al cuidado del embarazo?

SI ()

NO ()

11.- ¿Tiene interés de asistir a talleres sobre cuidado en el embarazo?

SI ()

NO ()

12.- ¿Usted se siente satisfecha con la atención recibida por el personal de salud del centro...?

SI

NO

13.- ¿El personal de enfermería se presenta con nombres y apellidos completos?

SI

NO

14.- ¿Usted conoce si el Centro de Salud cuenta con enfermeras especializadas para la atención materna infantil?

SI ()

NO ()

15.- ¿El personal de enfermería brinda apoyo emocional a la paciente en labor de parto?

SI ()

NO ()

ANEXO No. 1:

MATRIZ DE PROBLEMAS, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

PROBLEMA GEERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo se mejora la aplicación de la calidad de atención y de la educación continua del personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil en la atención de las mujeres embarazadas?	Optimizar el grado de Cultura de la atención que brindan a las mujeres embarazadas por parte del personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, en busca de elevar la calidad profesional de esta unidad médica.	Si se mejora la calidad de atención y la educación continua del personal que atiende a las pacientes, se optimizará la atención a la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de Guayaquil,
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
¿Cuáles son los factores que impiden una buena atención a la mujer embarazada en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil?	Conocer las normas básicas de servicio que se brindan a las mujeres embarazadas por parte del personal de la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil	Si se optimizan los procesos que impiden una buena atención en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil, se mejorará la atención a la mujer embarazada.
¿De qué manera afecta la escasa capacitación profesional en la atención de las mujeres	Determinar la incidencia de la escasa capacitación profesional por parte del personal con respecto a la	Erradicando la escasa capacitación profesional por parte del personal de salud, se logrará una mejor

<p>embarazadas de la maternidad "Camino al Sol "de la ciudad de Guayaquil</p>	<p>atención que brindan a las mujeres embarazadas en la maternidad "Camino al Sol" de la ciudad de Guayaquil.</p>	<p>atención a la mujer embarazada en la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil</p>
<p>3 ¿Cómo se aplica el estudio continuo del personal de la maternidad "Camino al Sol "de la ciudad de Guayaquil en la atención de la mujer embarazada?</p>	<p>3. Aplicar un estudio continuo al personal de la maternidad Camino al Sol de la ciudad de Guayaquil, para brindar una atención eficiente y eficaz.</p>	<p>Si se aplica un estudio continuo del personal de la maternidad "Camino al Sol "de la ciudad de Guayaquil, se logrará una atención eficiente y eficaz a la mujer embarazada.</p>

ANEXO No. 2

OPERACIONABILIDAD DE LA VARIABLE:

HIPOTESIS: Si se mejora la calidad de atención y la educación continúa del personal que atiende a las pacientes, se optimizará la atención a la mujer embarazada en la maternidad Camino del Sol de Guayaquil,

Concepto	Categoría	Variable	Indicador	Instrumento
<p>Calidad de atención.</p> <p>Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Avedis Donabedian)</p>	<p>Cultura de atención a clientes.</p>	<p>"Independiente"</p> <p>Calidad de atención.</p>	<p>Buena calidad de atención a usuarias.</p>	<p>Registros</p> <p>Encuestas</p>
<p>La Educación Continua (Continuing Education Courses) consiste en una variedad de cursos diseñados</p>	<p>Educativa</p>	<p>"Dependiente"</p> <p>Educación continua</p>	<p>Monitoreo de avance, y resultado del programa.</p>	<p>Programa de capacitación.</p> <p>Talleres, seminarios</p> <p>Certificados</p>

para el entrenamiento y desarrollo ocupacional, el desarrollo de habilidades y la actualización académica de adultos.				
--	--	--	--	--