



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO - OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

Nivel de Satisfacción de los usuarios del Subcentro Lucha Obrera en la  
ciudad de Babahoyo.

**EGRESADO:**

Jean Carlos Chiquito Molina

**TUTORA:**

Ec. Diana Escobar Mayorga, MAE

**AÑO 2018**

## **Introducción**

El presente estudio de caso que tiene por nombre “Nivel de Satisfacción de los usuarios del Subcentro Lucha Obrera en la ciudad de Babahoyo” se ha realizado con el objetivo de dar a conocer múltiples deficiencias que presenta el Subcentro Lucha Obrera al momento de brindar atención a los distintos usuarios que llegan día a día buscando una atención oportuna y eficiente para sus dolencias.

En la actualidad para las empresas ya sean de tipo comercial, de servicios, industriales entre otras buscan en mayor medida la satisfacción del cliente (usuario) debido a que es un indicador que permite a las mismas identificar el desempeño percibido por el cliente ya sea del producto o servicio que brinden, para lograr una máxima satisfacción del cliente se necesita de un personal comprometido y altamente orientado en atención al cliente.

Los subcentros de salud en el Ecuador son establecimientos cuya actividad es la promoción y prevención de la salud, en algunos casos brinda servicios de primeros auxilios, estos cuentan con un auxiliar de enfermería permanente además estos son el primer nivel de atención los mismos que resuelven el 80% de problemas de salud frecuentes es aquí donde se tratan primero los individuos, familias y comunidades tanto del área urbana y rural.

El estudio de caso que se presenta a continuación se desarrolló en relación con la sub-línea de investigación de la carrera Modelos de Gestión Administrativa, utilizando como metodología la investigación descriptiva puesto que se establecerá una descripción lo más completa posible de la situación ocurrente en la entidad objeto de estudio y explicativa porque se intentara determinar las causas y consecuencias de la problemática presentada; además se utilizara como técnicas la encuesta a los usuarios del subcentro y entrevista a la directora del centro de salud.

## Desarrollo

El subcentro de salud Lucha Obrera fue creado el 01 de noviembre de 1990, hoy en la actualidad debido a las reformas en el Ministerio de Salud desde el año 2017 paso a llamarse Centro de Salud Lucha Obrera; se encuentra ubicado en la avenida By Pass al costado del ECU 911; el objetivo principal de este establecimiento es de proveer servicios de salud oportunos de calidad con eficiencia y eficacia a todos los usuarios que lo requieran del área asignada.

El centro de salud tiene a su haber la atención para 9456 personas aproximadamente que corresponde a los siguientes sectores: Lucha Obrera, Coop. Gary Esparza, Coop. 1ero de diciembre, Voluntad de Dios 1 y 2, Cdla. Muñoz Rubio, Virgilio Zúñiga, Madres Apostólicas, Paraíso Sur, 27 de septiembre, Obreros municipales, Lotización Arreaga y parte de Ximena 3.

El establecimiento es un centro de salud de primer nivel de atención tipo A que como se menciona anteriormente tiene como finalidad brindar un servicio de calidad, oportuno, eficaz y eficiente.

Un centro de salud tipo A es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud que atiende a una población de 2000 a 10000 habitantes, asignados o adscritos, presta servicios de prevención, promoción, recuperación de la salud, cuidados paliativos, atención médica, atención odontológica, enfermería y actividades de participación comunitaria; tiene farmacia/botiquín institucional; cumple con las normas de atención del Ministerio de Salud Pública. (Siise, 2013)

El centro de salud cuenta con un área aproximada de 200m<sup>2</sup>; en la cual se encuentra dividido para la sala de espera, los servicios higiénicos, los consultorios de: medicina

general, obstetricia, odontología y vacunación; además cuenta con su respectiva farmacia y las áreas para oficinas administrativas como lo son la del agendamiento de citas y estadística. Cuenta con 10 profesionales de la salud para la prestación del servicio 3 internos de la Universidad Técnica de Babahoyo y 1 auxiliar de limpieza.

Dentro de la entidad existen ciertos problemas que repercuten en el buen funcionamiento de la misma y a su vez en la atención que brindan a los usuarios que llegan día a día; entre los problemas principales es la falta de una buena comunicación interna entre el personal que labora en la entidad. En un contexto general “la comunicación es un proceso reciproco en que las unidades y las personas intercambian información con un propósito determinado” (Benjamín & Fincowsky, 2012, pág. 294)

Serrano M, (2012) define lo siguiente “La comunicación interna es un medio de gestión de primer orden cuyo principal objetivo es que exista una buena relación laboral” (pág. 41). Por lo tanto, si en el establecimiento ya mencionado no existe la debida comunicación interna entre el personal, no habrá el debido coordinamiento para realizar las actividades diarias lo que perjudica significativamente puesto que el objetivo de la entidad como tal es el de prestar un servicio de calidad.

Asimismo, otro problema que aqueja al subcentro es el ausentismo laboral, puesto que hay quienes faltan a sus labores diarias lo que conlleva a que las actividades se retrasen y así mismo que la atención a los usuarios sea deficiente o que en la mayoría de los casos no sean atendidos por ejemplo si falta la odontóloga en ese día no habrá atención a los usuarios que requieran realizarse algún tratamiento bucal, limpieza, extracciones entre otras.

Por ausentismo laboral se detallan las siguientes definiciones:

Galindo, (2008) es “aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo”.

Lujerio, (2015) “El ausentismo es la no comparecencia del trabajador a su puesto laboral en horas que realmente debería estarlo, entonces se dice que el ausentismo es la suma del periodo en que los empleados de una organización no estén en su trabajo”

Las inasistencias al trabajo o los retrasos al mismo los doctores no lo justifican de manera formal puesto que no hay un debido control de asistencias lo cual es aprovechado para faltar a sus labores lo que termina perjudicando es a los usuarios que asisten en busca de atención que por causa de esto muchas veces no encuentran.

El control de asistencia al trabajo es llevado a cabo por la dirección del centro de salud, este control es llevado en una carpeta con sus respectivas hojas donde conforme va llegando el personal médico va registrando su hora de llegada con sus respectivos datos y por ultimo firmando; este tipo de control no es muy efectivo puesto que la directora del centro deja la carpeta en la oficina de estadística para que vallan firmando conforme van llegando los demás, pero nunca se ve reflejado un atraso en la misma porque el personal siempre pone que ha llegado a la hora indicada y es de igual manera cuando faltan al siguiente día como si nada se registran normalmente.

El reporte de asistencia la directora del centro de salud lo pasa semanalmente a la Dirección Distrital de Salud, de ahí ellos deciden las sanciones que se aplicaran a aquellos que registren retrasos o inasistencias al trabajo; por lo general las sanciones son del tipo económicas, pero en la mayoría de caso los trabajadores del Centro de Salud “Lucha Obrera” no reciben tales sanciones puesto que debido al control de asistencia existente en el mismo,

sus retrasos o faltas nunca quedan registrados y es así que tienen la libertad tanto de llegar tarde a sus labores o de faltar a las mismas.

El ausentismo por parte de los doctores a sus labores diarias causa malestar entre los usuarios del subcentro puesto que ellos acuden al mismo en busca de dar solución a sus males de salud, pero una vez que llegan en busca de tal solución se encuentran con la novedad de que el doctor en cuestión no se encuentra laborando lo que los obliga a tener que regresar a sus casas y volver al siguiente día con la esperanza de poder ser atendidos debido a que no cuentan con el sustento económico suficiente para poder tratarse con un médico particular.

La hora de ingreso a laborar a la entidad como la mayoría de instituciones en el país es a las 8 de la mañana, pero no todos los que laboran ahí llegan a esa hora, mientras que muchos de los usuarios están desde muy temprano a la espera de tomar un turno y poder hacerse atender lo que de nada vale porque igual terminan siendo atendidos tarde o muchas veces ni terminan siendo atendidos porque quien los iba a terminar atendiendo nunca llega y esto es una problemática que la mayoría de las veces se presenta.

El retraso laboral se presenta porque el establecimiento no cuenta con un debido control de llegada ya sea físico o de manera digital debido a que no cuenta con un reloj biométrico para controlar la llegada, también es meritorio mencionar que a veces los doctores llegan a sus consultorios, pero salen del mismo en horas laborales a realizar cualquier actividad que no guarda ninguna relación con las labores que deberían de cumplir dentro del centro de salud.

Los problemas internos del subcentro son solo un preámbulo en el desarrollo del presente estudio de caso puesto que estas son las causas principales para que se origine una insatisfacción de los usuarios de este establecimiento de salud quienes debido a sus escasos

recursos económicos no pueden hacerse atender de un médico particular y asimismo debido a la sectorización de la salud por parte del Estado no pueden ir a otro establecimiento de salud pública.

Al día acuden al centro de salud un aproximado de 175 personas que llegan procedente de los alrededores de la comunidad puesto que hoy en día se ha sectorizado los servicios de salud, los servicios más requeridos son los de medicina general, seguido de vacunación, obstetricia y por último el servicio de odontología.

Los casos más frecuentes por el que los usuarios asisten a este centro de salud son por controles de salud, diabetes, hipertensión, fiebres altas, casos de gripe y tos en menores de edad también menores que son llevados por sus madres hacerse terapias respiratorias, todos estos casos entran en lo que se llama primer nivel de atención médica, casos menores que no existe necesidad de ser llevado hasta un hospital.

En la entrevista realizada con la directora del centro de salud menciono que son pocos los casos que se presentan en el establecimiento que estén fuera de su alcance de atención dio como ejemplo que hace más de un mes había tenido un caso de una paciente con signos y síntomas de un ACV (Accidente Cerebro Vascular) o conocido en la jerga popular como derrame cerebral, su acción inmediata fue tramitar el traslado al Hospital Martin Icaza debido a que en el centro que tiene a su cargo no presenta las condiciones para atender un caso de tal magnitud.

Muchos de los usuarios que llegan a hacerse atender sienten mucho malestar porque la atención no es de manera rápida y oportuna, se quejan de han agendado sus consultas previamente, pero que de nada vale porque terminan siendo atendidos a cualquier hora o en ciertos casos ni terminan siendo atendidos ya sea porque los doctores no son puntuales o por

la falta de los mismos que faltan a sus labores diarias y algún doctor tiene que hacerse cargo de brindar atención.

Actualmente la mayoría de centros de salud para agendar las citas lo hacen a través del call center, pero esta no es la actualidad aun del Centro de Salud “Lucha Obrera”, para agendar una cita el paciente tiene que acudir personalmente al establecimiento y así poder hacerlo en la oficina de estadística, los usuarios se sienten inconformes que aun ellos no puedan agendar sus citas a través del call center y además de que las citas agendadas sean en ciertos casos hasta después de una o dos semana.

En la entrevista que se realizó a la directora del centro de salud ella expreso que el agendamiento de citas efectivamente aún se las realiza teniendo que acudir al establecimiento para agendarla y que además estas se asignan por prioridades, por ejemplo, las prioridades siempre las van a tener mujeres embarazadas, niños en lactancia y adultos mayores con respecto a los demás que solo vayan a realizarse un control o chequeo de rutina.

Un servicio oportuno y de calidad es sinónimo de buena atención, la atención que se brinda a un usuario es la que hará decidir a este a futuro si volver o no a determinado lugar. En la encuesta realizada a los usuarios de este establecimiento de salud en la pregunta 6 se les cuestiono lo siguiente ¿Si usted estuviera en la capacidad económica y el libre albedrio de escoger cualquier centro de salud pública para hacerse atender, cambiaría de lugar? A lo que supieron responder la gran mayoría que si, por lo tanto, la atención brindada o como la perciben los usuarios de este establecimiento de salud no es la adecuada.

La atención al usuario es un factor de mucha importancia puesto que una buena atención refleja satisfacción en el mismo. “La atención al cliente en servicios por lo general este no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume” (Paz Couso , 2010, pág. 41)



Una buena atención debe cubrir muchos aspectos empezando desde lo básico que es el saludo, seguido de un trato cordial, en la mayor medida no hacer esperar más del tiempo necesario, ante cualquier problema no llegar al extremo de una discusión quien atiende debe mantener una actitud conciliadora en todo momento y entre otros aspectos.

La calidad del servicio en toda organización depende siempre en gran medida del personal que dispone la misma, de las capacidades y actitudes que tienen estos al brindar atención al cliente. En el caso del centro de salud objeto de estudio del presente estudio de caso el personal con el que cuenta no siente ese compromiso por brindar una buena atención puesto que no llegan temprano a sus labores o faltan a las mismas y en casos extremos cuando atienden a un paciente están con el teléfono en la mano sin dar la importancia que merece el usuario.

Pizzo, (2013) respecto a la calidad del servicio define lo siguiente:

La calidad del servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, (...) oportuno, seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores, (...) para que de esta manera el cliente se sienta atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia.

La calidad en el servicio es un factor íntimamente ligado a la satisfacción del cliente, si el servicio brindado cumple con las necesidades y requerimientos del cliente este se va a sentir satisfecho caso contrario no y es aquí cuando se origina la insatisfacción y así es el caso del Centro de Salud “Lucha Obrera” que los usuarios una vez se hacen atender en las instalaciones del mismo no quedan satisfecho con el servicio recibido por múltiples factores que se irán detallando en el desarrollo del presente estudio.

Una atención que sea oportuna y eficiente el cliente o usuario lo va a percibir como un servicio de calidad y va a lograr con esto que después vuelva gustosamente puesto que ya tiene una experiencia previa de que fue atendido de una manera correcta como él lo esperaba esto origina que se sienta satisfecho y por ende va a poder dar buenas referencias a los demás cuando le sea cuestionado sobre la atención de determinado lugar.

Desde un punto de vista puramente estratégico, el grado de satisfacción de los usuarios de servicios proporciona una medida legítima de la capacidad de la organización para dar cuenta de sus necesidades. A su vez, esta medida puede ser utilizada como un indicador de control de la calidad del servicio y, en tal sentido, adquiere especial relevancia el estudio de la relación de causalidad entre calidad y satisfacción. (Rial Boubeta, 2007, pág. 93)

El objetivo principal por el que se rige este centro de salud es brindar atención médica oportuna y de calidad con eficiencia y eficacia, pero este objetivo es muy difícil de ampliar debido a múltiples falencias que presenta la entidad puesto que no cuenta con los debidos equipos para prestar el debido servicio a los usuarios que acuden diariamente a la misma.

Asimismo, las condiciones en que se encuentra el lugar no son las más cómodas para brindar un servicio de calidad como se señala dentro de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en su art. 32 “La salud es un derecho que garantiza el Estado, (...). La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”

Los usuarios supieron decir que han realizados las respectivas quejas en el buzón de sugerencias, pero que al parecer de nada sirve porque las problemáticas mencionadas no cambian en nada y como en la actualidad la salud esta sectorizada ellos no pueden acudir a otro establecimiento de salud a hacerse atender por ejemplo al subcentro de salud de la

ciudadela 4 de mayo y es por esta razón que les toca soportar la atención que reciben puesto que como ya se ha mencionado carecen del dinero suficiente para hacerse atender de un médico particular.

El subcentro de salud Lucha Obrera no existe un debido trabajo en equipo no existe la debida sinergia para realizar un trabajo de calidad entre todos, lo que es un causal determinante al momento de brindar la atención a los usuarios quienes viene a ser los más perjudicados de todo esto por problemas que no tienen nada que ver con ellos puesto que son ajenos de los mismo y ellos solo van en busca de un servicio de salud oportuno y de calidad como se expresa en la constitución de la república.

En la entrevista realizada a la directora del centro de salud expreso que la infraestructura actual del establecimiento se está quedando pequeña para la creciente demanda lo que se pudo constatar como verdad puesto que la sala de espera de la que disponen es muy pequeña y además que no cuentan con las sillas necesarias para todos lo que provoca que muchos usuarios tengan que esperar a ser atendidos de pies y muchas veces la espera es en vano.

Mediante la encuesta se pudo conocer que a los usuarios se quejan por la falta de un laboratorio dentro del establecimiento puesto que dicen que es tedioso tener que ir hasta el centro de la ciudad a hacerse los exámenes que les mandaran a hacer; se le pregunto en la entrevista a la directora por que la falta de laboratorio a lo que supo responder que no se cuenta con uno debido a que los centros de salud se dividen en tipos y este es tipo A y que los laboratorios solo hay en los tipos B y C y que estas son cuestiones que los usuarios se niegan a entender que la falta de un laboratorio no es responsabilidad de ella sino que se debe a la categorización realizada por el Ministerio de Salud.

El centro de salud dentro de sus capacidades trata de brindar una atención excelente, aunque este no sea el caso, en la entrevista realizada se preguntó si se utiliza el triaje al momento de brindar la atención donde se obtuvo como respuesta que este sistema de atención es muy poco usado en el establecimiento puesto que al ser de primer nivel de atención las emergencias médicas pocas veces llegan al establecimiento salvo casos fortuitos. La directora supo expresar que la atención prioritaria la tienen las mujeres embarazadas y los adultos mayores.

Para hacerse una mejor idea “el triaje es una palabra procedente del francés *triage*; en español es muy usada en la jerga médica para referirse al método de medicina de emergencias y desastres donde se seleccionan pacientes que deben ser atendidos con prioridad, considerando las posibilidades de supervivencia” (Gandía, 2015)

La falta de implementos es una de las problemáticas que aqueja al centro de salud y que además repercute al momento de brindar atención a los usuarios por ejemplo contaba un paciente que un día llegó al centro con un fuerte dolor de muela y que requería hacerse una extracción de la misma, pero no se la pudieron hacer porque la odontóloga no contaba con anestesia para tal procedimiento, y es así como el paciente tuvo que regresar a su casa con el dolor que le aquejaba y con un agregado extra que era la molestia por no haber sido atendido como lo necesitaba.

Este estudio de caso se ha realizado por el malestar que presentan los usuarios respecto a la atención que reciben del subcentro objeto de estudio, esta problemática muchos aducen que es por culpa de la dirección del subcentro puesto que dicen no realiza las debidas gestiones para mejorar la atención que se brinda dentro del mismo y asimismo le culpan por la falta de los equipos e implementos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias.

Las funciones que tiene la dirección del centro de salud son la de supervisión del personal que labora dentro del mismo, ver que se cumpla con los programas de prevención que tiene a su cargo el centro y de tramitar al distrito las solicitudes de lo que haga falta, respecto a esto en la entrevista con la directora del centro expreso que estas solicitudes muchas veces no son atendidas y si lo son demoran mucho en ser atendidas y que estas son cuestiones que los usuarios desconocen.

Para sustentar la información expuesta en este estudio se realizó lo que fue una entrevista a la directora del centro de salud y asimismo una encuesta de forma aleatoria por tres días a 100 usuarios que llegaron en busca de determinado servicio, las preguntas más relevantes fueron como califican el servicio recibido y si quedo satisfecho con el servicio recibido donde la mayoría contestaron respectivamente regular y no. Por lo tanto, el centro de salud en cuestión tiene un grave problema respecto a los servicios que brinda y que al final del día los únicos perjudicados son los usuarios del mismo.

Los usuarios del Centro de Salud “Lucha Obrera”, solo esperan que esta situación cambie pronto puesto que ellos son los perjudicados ya que se sienten atrapados haciéndose tratar en un lugar en el que no le brindan una atención como es debida como lo profesa la propia constitución del Estado y más aún que no pueden hacerse atender en otro centro de carácter público debido a la sectorización de la salud y además que la mayoría no cuentan con el sustento económico para hacerse tratar en un centro particular.

## Conclusiones

Una vez concluido el desarrollo del presente estudio de caso se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. El Centro de Salud “Lucha Obrera” carece de un personal comprometido con el mismo debido a sus constantes faltas a sus labores diarias o retrasos a la llegada a sus respectivos puestos de trabajos, no ofrecen un servicio de calidad como manda la constitución y además no brindan la atención necesaria en el momento de las consultas.
2. El centro de salud carece de los equipamientos e implementos necesarios para brindar una atención de calidad a los usuarios, no hay los suficientes mobiliarios en la sala de espera y los que hay están dañados lo que causa una mala imagen al establecimiento y además de molestia a quienes lo tienen que utilizar.
3. Por último, quienes laboran en el centro de salud no mantienen una comunicación fluida lo que perjudica de manera significativa al momento de realizar las labores, no hay el debido trabajo en equipo y no existe ese objetivo en común de brindar una buena atención a los usuarios de la localidad.

## Bibliografía

- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2012). *Organización de empresas. 4ta edición*. México: McGraw Hill Education.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Sección Séptima Salud. Ecuador.
- Galindo, M. (2008). *Diccionario de economía y empresa*. Editorial del Economista.
- Gandía, J. R. (2015). *Centro médico de Caracas*. Obtenido de <https://www.revistacentromedico.org/ediciones/2015/1/art-5/>
- Lujerio, A. (2015). *Actualidad y Empresa*. Obtenido de El ausentismo laboral - definiciones y tipos: <https://actualidadnegocios.blogspot.com/2014/10/el-ausentismo-laboral-definiciones-y.html>
- Paz Couso, R. (2010). *Atención al cliente*. Colombia: Ediciones de la U.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Rial Boubeta, J. (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión*. Santiago de Chile: Universidad Santiago de Compostela.
- Serrano M, J. E. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial Paraninfo.
- Siise. (2013). *Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador*. Obtenido de [http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/glosario/figlo\\_uniope.htm](http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/glosario/figlo_uniope.htm)



**ANEXO N° 1: Encuesta a los usuarios del Centro de Salud “Lucha Obrera”**

**Objetivo:** recolectar información pertinente para el desarrollo del estudio de caso; Nivel de satisfacción de los usuarios del Subcentro Lucha Obrera.

**1. ¿Cómo califica usted el servicio recibido en el Centro de Salud “Lucha Obrera”?**

- Excelente
- Muy bueno
- Regular
- Malo

**2. ¿Ha asistido alguna vez en busca de determinado servicio y no lo ha recibido?**

- Si
- No

**3. ¿Ha esperado más del tiempo necesario cuando ha agendado una cita previamente?**

- Si
- No

**4. ¿Las fechas que le señalan cuando agenda una cita le parece apropiada?**

- Si
- No

**5. ¿Respetan el turno de cada usuario al momento de ser atendido?**

- Si
- No
- Algunas veces



**6. ¿Si usted estuviera en la capacidad económica y el libre albedrío de escoger cualquier centro de salud pública para hacerse atender, cambiaría de lugar?**

**Si**

**No**

**7. ¿Cree usted que existe buena comunicación entre los que laboran en el centro de salud?**

**Si**

**No**

**8. ¿Los doctores asisten puntualmente a sus labores diarias?**

**Si**

**No**

**A veces**

**9. ¿Cómo califica usted la gestión actual del Centro de Salud “Lucha Obrera”?**

**Excelente**

**Muy bueno**

**Regular**

**Malo**

**10. Cree usted necesaria la inclusión de un laboratorio en este centro de salud.**

**Si**

**No**

**11. Se siente usted satisfecho después de hacerse atender en el Centro de Salud “Lucha Obrera”**

**Si**

**No**

**A veces**



**ANEXO N° 2: Entrevista a la directora del Centro de Salud “Lucha Obrera”**

**Objetivo:** recolectar información pertinente para el desarrollo del estudio de caso; Nivel de satisfacción de los usuarios del Subcentro Lucha Obrera.

1. **¿Cuándo fue creado el Subcentro de Salud Lucha Obrera?**
2. **¿Cuál es el área asignada para atender?**
3. **¿Cuántas personas son atendidas por día (aproximación)?**
4. **¿Cuántas personas laboran en el establecimiento?**
5. **¿Cómo funciona el agendamiento de citas?**
6. **¿Cómo funciona el control de llegada a laborar en el subcentro?**
7. **¿Cuentan con los implementos y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias?**
8. **¿Qué prioridades consideran para atender a los usuarios?**
9. **¿Usan el triaje?**
10. **Considera usted la infraestructura actual adecuada para la demanda existente de pacientes.**