

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS
ESCUELA DE GRADUADOS

PROYECTO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGÍSTER EN INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

TEMA:

**“Evaluación de la Imagen Corporativa de un Hospital
Oncológico de Guayaquil y Elaboración de Estrategias de
Difusión para la Prevención y Detección del Cáncer”**

AUTOR:

LEYDA E. JARAMILLO FEIJOO

Guayaquil- Ecuador

AÑO
2008

AGRADECIMIENTO

A DIOS

A mis padres y hermanas

A mi esposo

A SOLCA, en especial al departamento de psicología

A los pacientes y empleados de SOLCA

A mis compañeros de trabajo

A la coordinación de la maestría

A los profesores

Y a todos lo que hicieron posible la realización de este proyecto

DEDICATORIA

*Dedicada a Dios
A mis padres y Hermanas
A los pacientes y empleados de SOLCA
A mis amigos
Y a mi esposo por su apoyo incondicional*

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad de este proyecto de graduación, nos corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

(Reglamento de Graduación de la ESPOL)

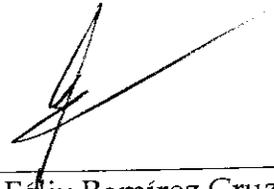


Leyda E. Jaramillo Feijoo

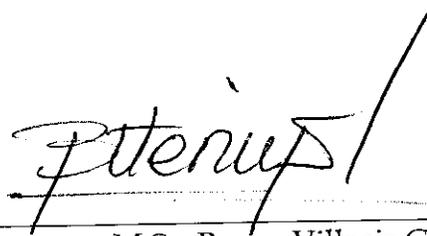
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



M.Sc Washington Armas Cabrera
DIRECTOR ICM



M.Sc. Félix Ramírez Cruz
COORDINADOR MIM



M Sc. Byron Villacis Cruz
DIRECTOR Y EVALUADOR DEL PROYECTO

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. HIPÓTESIS	4
1.4. OBJETIVOS GENERALES	5
1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FASE CUALITATIVA DE LOS USUARIOS EXTERNOS	5
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FASE CUANTITATIVA DE LOS USUARIOS INTERNOS	5
1.7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FASE CUANTITATIVA DE LOS USUARIOS EXTERNOS	6

CAPÍTULO II

2. DISEÑO METODOLÓGICO	7
2.1. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	7
2.1.1. GRUPOS FOCALES	7
2.2. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	8
2.2.1. MÉTODO DE ENCUESTA	9
2.2.2. CÁLCULO DE LA MUESTRA	9
2.3. ALCANCE DEL ESTUDIO	10
2.4. CRONOGRAMAS	11
2.4.1. EJECUCIÓN DEL PROYECTO	11
2.4.2. EJECUCIÓN DE CAMPO	11
2.5. PRESUPUESTOS	12
2.5.1. PRESUPUESTO DEL ESTUDIO CUANTITATIVO	12
2.5.2. PRESUPUESTO DEL ESTUDIO CUALITATIVO	13
2.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	13

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	14
3.1. ANÁLISIS CUALITATIVO	14
3.1.1. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	14
3.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO FOCAL	14
3.1.3. GUÍA DE PREGUNTAS DEL GRUPO FOCAL	16
3.1.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS	18
3.2. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	23
3.2.1. USUARIOS INTERNOS	23
3.2.1.1. ANÁLISIS UNIVARIADO	23
3.2.2. USUARIOS EXTERNOS	42

3.2.2.1. ANÁLISIS UNIVARIADO	42
3.2.2.2. ESTRATEGÍAS DE DISFUSIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL CÁNCER	65
CAPÍTULO IV	
4. CONCLUSIONES	67
CAPÍTULO V	
5. ANEXOS	76
DESARROLLO DEL GRUPO FOCAL	76
ENCUESTA DE LOS USUARIOS INTERNOS	83
ENCUESTA DE LOS USUARIOS EXTERNOS	85
6. BIBLIOGRAFÍA	87

CONTENIDO DE CUADROS

	Pág.
USUARIOS INTERNOS	
Cuadro 1. Sexo	24
Cuadro 2. Edad	24
Cuadro 3. Lugar de Nacimiento	24
Cuadro 4. Estado Civil	25
Cuadro 5. Nivel de Instrucción	25
Cuadro 6. Profesión	25
Cuadro 7. Lugar de Residencia	26
Cuadro 8. Tiempo que labora en SOLCA Matriz Guayaquil	26
Cuadro 9. Servicio donde se desempeña sus funciones	27
Cuadro 10. Relación laboral que mantiene con SOLCA Matriz Guayaquil	27
Cuadro 11. Conozco la Misión y Visión de SOLCA definidas formalmente	28
Cuadro 12. La Misión y Visión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer	29
Cuadro 13. Conozco en términos generales, el Plan Estratégico actualmente vigente que se aplica en SOLCA	29
Cuadro 14. Existen procedimientos para evaluar al personal administrativo y de servicios	29
Cuadro 15. La atención que ofrece SOLCA al paciente, incluye el respeto a sus derechos y valores que aseguren una atención eficiente para sobrellevar esta enfermedad	30
Cuadro 16. En SOLCA existe una cultura de Investigación Científica	30
Cuadro 17. El servicio de comedor es satisfactorio	31
Cuadro 18. El horario de atención del comedor es el adecuado	31
Cuadro 19. La atención en el Consultorio Familiar es satisfactoria	32
Cuadro 20. La atención en el servicio es satisfactoria	32
Cuadro 21. La cantidad y calidad del material bibliográfico en biblioteca son satisfactorias	32
Cuadro 22. Los seguros contra accidentes laborales	33
Cuadro 23. Las capacitaciones que SOLCA realiza son satisfactorias	33
Cuadro 24. En términos generales se siente satisfecho con los servicios que SOLCA brinda a sus empleados	33
Cuadro 25. La puntualidad en el pago de su remuneración ha sido satisfactoria	34
Cuadro 26. La amplitud de los espacios donde se desarrolla su trabajo es	34
Cuadro 27. Las condiciones ambientales (iluminación, climatización) son	35
Cuadro 28. El equipamiento de que dispone son	35
Cuadro 29. El mobiliario es	35
Cuadro 30. La limpieza es	36
Cuadro 31. El mantenimiento de las instalaciones es	36
Cuadro 32. Las instalaciones en general son	36
Cuadro 33. Las condiciones laborales son	37
Cuadro 34. El trabajo que realiza diariamente es	37

Cuadro 35. Las oportunidades que proporciona SOLCA para desarrollarse profesionalmente son	38
Cuadro 36. El reconocimiento que recibo de pacientes y familiares por el trabajo realizado son	38
Cuadro 37. La remuneración percibida por el trabajo realizado es	38
Cuadro 38. La comunicación que mantengo con mi jefe inmediato es	39
Cuadro 39. La cooperación que existe entre los compañeros de trabajo es	39
Cuadro 40. Las condiciones del entorno que rodean al paciente es	40
Cuadro 41. Los recursos materiales que necesito para desarrollar mi labor son	40
Cuadro 42. En general, la satisfacción global con el trabajo es	40

USUARIOS EXTERNOS

Cuadro 43. Sexo	42
Cuadro 44. Edad	43
Cuadro 45. Lugar de Nacimiento	43
Cuadro 46. Estado Civil	44
Cuadro 47. Nivel de Instrucción	44
Cuadro 48. Profesión	45
Cuadro 49. Lugar de Residencia	45
Cuadro 50. Cuando usted tiene un problema SOLCA muestra sincero interés por resolverlo	46
Cuadro 51. SOLCA desempeña el servicio de manera correcta la primera vez	47
Cuadro 52. SOLCA proporciona sus servicios en el tiempo que promete hacerlo	47
Cuadro 53. SOLCA mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que los servicios se van a desempeñar	47
Cuadro 54. Los empleados de SOLCA le brindan el servicio con prontitud	48
Cuadro 55. Los empleados de SOLCA siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	48
Cuadro 56. Los empleados de SOLCA nunca están demasiados ocupados para ayudarlos	49
Cuadro 57. El comportamiento de los empleados de SOLCA le inspira confianza	49
Cuadro 58. Se siente seguro al ser atendido por SOLCA	50
Cuadro 59. Los empleados de SOLCA le tratan siempre con cortesía	50
Cuadro 60. Los empleados de SOLCA cuentan con el conocimiento para responder sus inquietudes	50
Cuadro 61. SOLCA le brinda atención personalizada	51
Cuadro 62. SOLCA toma sinceramente en cuenta los intereses de sus pacientes	51
Cuadro 63. Los empleados de SOLCA entienden sus necesidades específicas	52
Cuadro 64. Las expectativas en cuanto al servicio fueron satisfechas	52
Cuadro 65. La apariencia de los equipos médicos de SOLCA son modernos	53
Cuadro 66. Las instalaciones físicas de SOLCA son visualmente atractivas	53
Cuadro 67. La presentación de los empleados de SOLCA es excelente	54
Cuadro 68. Los materiales asociados con el servicio de SOLCA son visualmente atractivos	54
Cuadro 69. Los horarios de actividades de SOLCA son convenientes	54
Cuadro 70. La señalización para guiar al usuario dentro de SOLCA es adecuada	55
Cuadro 71. El estacionamiento para los pacientes es satisfactorio	55

Cuadro 72. Las áreas de espera son cómodas y satisfactorias	55
Cuadro 73. Los estados de facturación son claros y fáciles de entender	56
Cuadro 74. La consulta que recibí me permitió aprender algo más sobre mi enfermedad	56
Cuadro 75. El médico que me atendió fue suficientemente claro al momento de la entrega del informe de resultados	57
Cuadro 76. El médico que me atendió fue amable	57
Cuadro 77. La orientación en el momento de la atención por parte de la licenciada de enfermería fue eficiente	57
Cuadro 78. Conozco la misión de SOLCA definida formalmente	58
Cuadro 79. La misión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer SOLCA	58
Cuadro 80. Las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA son satisfactorias	59
Cuadro 81. SOLCA lidera las campañas de prevención del cáncer a nivel nacional	59
Cuadro 82. La difusión de las campañas de prevención que SOLCA realiza son adecuadas	60
Cuadro 83. Los conocimientos que tengo sobre prevención y detección de cáncer son suficientes	60
Cuadro 84. Cómo se enteró del servicio que ofrece SOLCA matriz Guayaquil a los usuarios	61
Cuadro 85. Cuál fue el motivo por el que fue atendido en SOLCA matriz Guayaquil	61
Cuadro 86. Cuál ha sido su satisfacción en términos generales por el servicio recibido en SOLCA matriz Guayaquil	62

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la imagen corporativa en los usuarios externos e internos de SOLCA, a través del análisis de fortalezas y debilidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la percepción que tienen los usuarios externos de SOLCA.
- Establecer los atributos del servicio de atención al paciente.
- Determinar el conocimiento que tienen los usuarios externos sobre prevención y detección del cáncer.
- Establecer el medio de difusión correcto donde informarse sobre el cáncer.
- Conocer las expectativas que tienen los usuarios externos con respecto al servicio que SOLCA brinda al paciente.
- Establecer el perfil de los usuarios internos de SOLCA.
- Cuantificar la proporción de usuarios internos que conocen la misión de SOLCA.
- Cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios internos con respecto al ambiente laboral de SOLCA.
- Cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en cuanto al servicio de atención que SOLCA ofrece.

INTRODUCCIÓN

El proyecto que se presenta a continuación tiene como objetivo principal, evaluar la imagen corporativa de SOLCA tanto en los usuarios internos y externos actuales, a través del análisis de las fortalezas y debilidades que se determinen en el estudio a realizar.

El capítulo I se refiere al planteamiento del problema, donde se presenta una breve historia de SOLCA durante los cincuenta y siete años que tiene de fundación, se realiza una descripción general de SOLCA, como su misión, visión, valores y objetivos de la Institución. Se justifica el estudio a realizarse, y se plantean los objetivos y las hipótesis.

En el capítulo II, se explica el diseño de la metodología a utilizar en el estudio cualitativo y cuantitativo, se indica el cálculo del tamaño de la muestra con la que se va a trabajar, los cronogramas del proyecto y el presupuesto del costo total del proyecto así como del costo del estudio cualitativo y cuantitativo.

El capítulo III, comprende el análisis del estudio cualitativo de los usuarios externos de SOLCA, también el análisis univariado y multivariado del estudio cuantitativo de los usuarios internos y externos, además del análisis de las fortalezas y debilidades de la Institución y la elaboración de las estrategias que se consideran necesarias para mejorar la imagen tanto interna como externa de SOLCA.

Finalmente, el capítulo IV, contiene las conclusiones del estudio y el capítulo V los anexos.

CAPITULO 1

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES

Historia de SOLCA

En la década de los años cuarenta, el Dr. Juan Tanca Marengo, distinguido médico y humanista Guayaquileño, preocupado por la Salud Pública y en consideración a la gran incidencia de las enfermedades cancerosas, concibió la necesidad de difundir conocimientos oncológicos a los estudiantes de medicina y médicos en general, a fin de establecer campañas de prevención y curación de esta enfermedad, a través de la creación de una Institución dedicada a la Lucha Antineoplásica en el Ecuador. Por tal razón el 7 de diciembre de 1951, se reúne con un grupo de colegas y amigos para fundar una de las obras de Salud Pública, de más trascendencia nacional, LA SOCIEDAD DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER DEL ECUADOR, S.O.L.C.A

Dos años más tarde, el 15 de octubre del año 1953, mediante decreto legislativo, publicado en el Registro Oficial No.362 del 12 de noviembre del mismo año, se encarga a la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (S.O.L.C.A.) la Campaña Antineoplásica en todo el país, mediante planes de enseñanza e investigación a fin de alcanzar la prevención, curación y paliación de las enfermedades neoplásicas.

Luego, el Consejo Directivo Nacional de S.O.L.C.A. acordó designar al nuevo hospital, Instituto Oncológico Nacional "Dr. Juan Tanca Marengo", a fin de honrar la memoria de su ilustre Fundador.

La Sociedad de Lucha Contra el Cáncer del Ecuador, Matriz Guayaquil y su Instituto Oncológico Nacional Dr. Juan Tanca Marengo constituye el principal

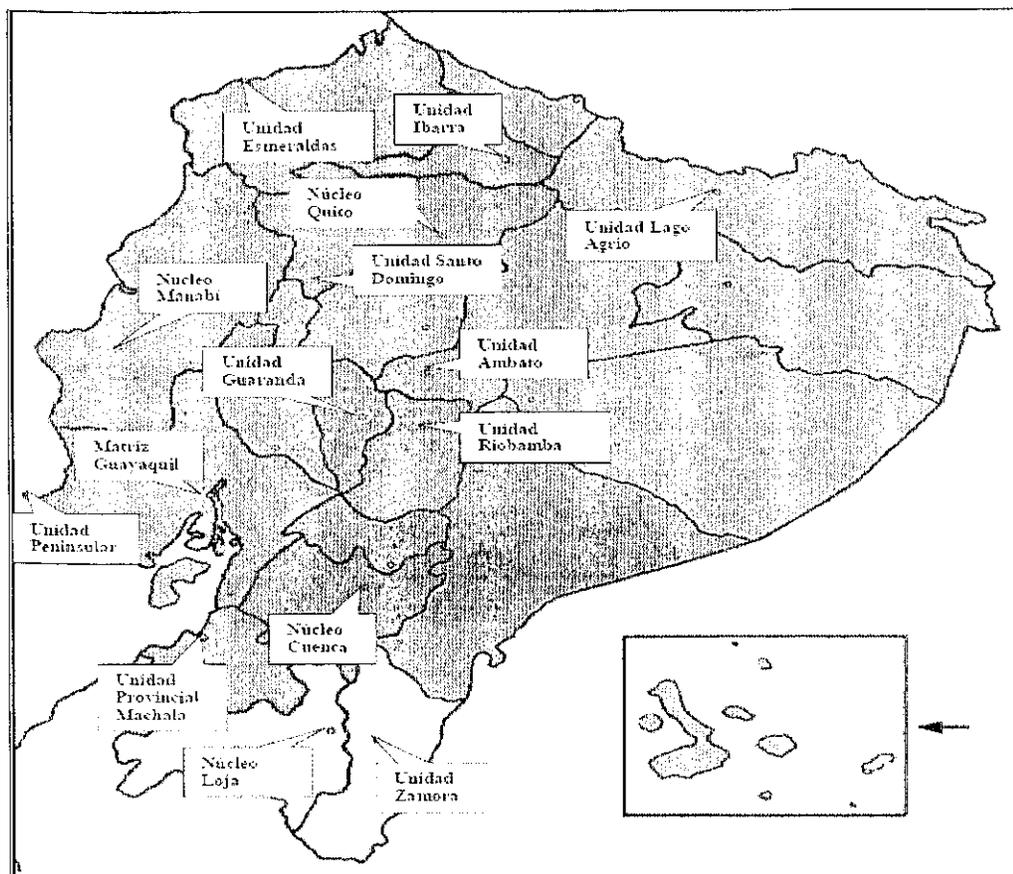
centro de prevención, diagnóstico, tratamiento y paliación de cáncer en la República del Ecuador, a éste, acuden pacientes de todo el territorio continental e insular.

Descripción General de SOLCA

La Sociedad de Lucha Contra el Cáncer SOLCA, es una Institución de derecho privado con finalidad de servicio público, creada con el propósito de efectuar la Campaña Nacional Contra el Cáncer en la República del Ecuador.

Los objetivos de SOLCA se cumplen mediante una campaña orientada a planes de enseñanza e investigación cancerológica a fin de alcanzar sus metas de: Prevención, Diagnóstico, Tratamiento y Paliación de las enfermedades neoplásicas.

S.O.L.C.A. desarrolla su campaña por medio de una estructura sanitaria representada por Núcleos y Unidades Oncológicas, que le permite desarrollar su actividad en la mayor parte del país.



Misión

“Conducir a nivel nacional la lucha contra el cáncer, a través de la educación, prevención, diagnóstico y tratamiento oportuno para disminuir la morbi-mortalidad y brindar una mejor calidad de vida al paciente oncológico, a través de la creación de Núcleos y Unidades Oncológicas Provinciales”.

Visión

“Mantenernos como una Institución moderna, modelo y líder en la lucha contra el cáncer, de reconocido prestigio, confianza y credibilidad; por su alta especialización, su elevado nivel científico y tecnológico, por su excelencia en el servicio y atención al paciente, por su gestión transparente, su actividad docente; y por su contribución a la formulación de políticas y normas sobre la materia para la preservación de la salud pública.”

Valores

- Integridad ética
- Honestidad y transparencia
- Compromiso con el paciente
- Respeto a los derechos del paciente ante el dolor, enfermedad y el sufrimiento.
- Atención humana y personalizada al paciente
- Lealtad y compromiso con la Institución
- Vocación de servicios frente a la comunidad; y
- Perseverancia en la lucha contra el cáncer

Objetivos de SOLCA

- Incrementar la cobertura de las acciones de promoción, educación, prevención, diagnóstico y tratamiento del cáncer.
- Incrementar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio.
- Establecer y mantener procedimientos eficientes y efectivos para apoyar las actividades de la institución.
- Disminuir la incidencia del cáncer en la población ecuatoriana a través de la campaña preventiva.

1.2.JUSTIFICACION

Durante cincuenta y siete años, el Instituto Oncológico Nacional “Dr. Juan Tanca Marengo” ha ofrecido un servicio de atención al paciente oncológico y ha luchado contra el Cáncer en el Ecuador, el mismo que es actualmente un problema sanitario relevante por la creciente incidencia de la enfermedad en el país. En años anteriores se han realizado en el Instituto Oncológico Nacional “Dr. Juan Tanca Marengo” estudios con respecto a su imagen, pero dichos estudios no han sido concluidos en su totalidad, por tal razón se propone realizar el siguiente estudio, “Evaluar la imagen corporativa en los usuarios externos e internos y elaborar estrategias de difusión para la prevención y detección del cáncer”, con el fin de tomar decisiones para mejorar el servicio de atención al paciente y además mejorar la imagen externa en los que no son usuarios de SOLCA.

1.3.HIPOTESIS

Las Hipótesis planteadas para la descripción del problema se detallan a continuación:

- 1.3.1.El personal que labora en SOLCA se encuentra satisfecho con su trabajo.
- 1.3.2.Los usuarios internos de SOLCA conocen su misión y se sienten comprometidos con ello.
- 1.3.3.Los usuarios externos se encuentran satisfechos con el servicio de atención que ofrece SOLCA.
- 1.3.4.Los usuarios externos conocen la función principal de SOLCA.
- 1.3.5.Los usuarios externos no conocen las actividades que SOLCA realiza en campañas de prevención del cáncer para la comunidad.
- 1.3.6.Los usuarios externos no conocen sobre prevención y detección del cáncer.

1.4.OBJETIVOS GENERALES

- 1.4.1. Evaluar la imagen corporativa de SOLCA en los usuarios externos e internos actuales, a través del análisis de sus fortalezas y debilidades.
- 1.4.2. Cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio que SOLCA les ofrece.
- 1.4.3. Elaborar estrategias de difusión para la prevención y detección del cáncer.

1.5.OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FASE CUALITATIVA DE LOS USUARIOS EXTERNOS

- 1.5.1. Determinar la percepción que tienen de SOLCA los usuarios.
- 1.5.2. Establecer los atributos del servicio de atención al paciente: tiempo de espera, precios, guía dentro del hospital, información sobre el diagnóstico.
- 1.5.3. Determinar el conocimiento que tiene sobre el cáncer.
- 1.5.4. Determinar el conocimiento que tiene sobre prevención del cáncer.
- 1.5.5. Determinar el conocimiento que tienen sobre la detección del cáncer.
- 1.5.6. Establecer el medio de difusión correcto donde informarse sobre el cáncer.
- 1.5.7. Establecer cuáles son las características que esperarían que SOLCA, ofreciera en cuanto a: atención al paciente y campañas de prevención y detección del cáncer.

1.6.OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FASE CUANTITATIVA DE LOS USUARIOS INTERNOS

- 1.6.1. Establecer el perfil de los usuarios internos de SOLCA.
- 1.6.2. Determinar las actitudes de los usuarios internos frente a la organización.

- 1.6.3. Determinar la percepción que tienen acerca del servicio que se ofrece al paciente oncológico.
- 1.6.4. Cuantificar la proporción de usuarios internos que están comprometidos con los valores de la organización.
- 1.6.5. Cuantificar la proporción de usuarios internos que conocen la misión de SOLCA.
- 1.6.6. Determinar los usuarios internos que se encuentran comprometidos con la misión de SOLCA.
- 1.6.7. Cuantificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios internos con el ambiente físico donde laboran.
- 1.6.8. Conocer sugerencias y recomendaciones de los usuarios internos.

1.7.OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FASE CUANTITATIVA DE LOS USUARIOS EXTERNOS

- 1.7.1. Cuantificar el nivel de satisfacción del servicio de atención de SOLCA.
- 1.7.2. Cuantificar los atributos que perciben del servicio.
- 1.7.3. Cuantificar los servicios adicionales que los usuarios externos desean recibir.
- 1.7.4. Cuantificar el porcentaje de personas que conocen la función principal de SOLCA.
- 1.7.5. Cuantificar el porcentaje de personas que conocen sobre el cáncer prevención y detección.

CAPITULO 2

2. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico establece el procedimiento con que se llevo a cabo el proyecto de investigación, así como las actividades que se realizaron. A continuación se detalla las fases en que se divide el diseño metodológico:

- ❖ Investigación Cualitativa
- ❖ Investigación Cuantitativa

2.1. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

La Investigación Cualitativa se realizara a través de la técnica de Grupos Focales, la población objetivo a investigar son los usuarios externos (pacientes o familiares de los pacientes) de SOLCA Matriz Guayaquil.

2.1.1. GRUPOS FOCALES

Es una entrevista que realiza un moderador altamente capacitado de forma no estructurada con un grupo homogéneo de entre 8 a 12 personas. El propósito principal de los grupos focales es obtener una visión general al escuchar a un grupo de personas del mercado meta, mientras hablan de aspectos que interesan al investigador. El valor de la técnica radica en los descubrimientos inesperados que, con frecuencia, se obtienen de un debate libre.

El grupo focal se lo realiza en un lugar informal pero que propicie un ambiente de tranquilidad e interacción, la duración de la sesión es de entre 1 a 3 horas máximo, se utiliza grabación de audio y video para realizar el análisis respectivo y se elabora

una guía de preguntas que el moderador deberá seguir según como se desarrolle el grupo focal.

Se escogió la técnica del grupo focal para los usuarios externos de SOLCA Matriz Guayaquil, porque había la facilidad de reunir a todos en un mismo horario y lugar, ya que muchos usuarios les toca esperar horas en el hospital por el tratamiento que están recibiendo en ese momento.

El grupo focal que se realizó con los pacientes y familiares de pacientes, tiene como objetivo conocer la percepción que tienen de SOLCA y evaluar los conocimientos sobre prevención y detección de cáncer. Se seleccionaron aleatoriamente a ocho usuarios de las diferentes salas de espera que hay en el hospital.

El grupo focal fue moderado por la Psicóloga Andrea Rubio quien labora en el área de radioterapia de SOLCA Matriz Guayaquil, previamente se reunió con la Ing. Leyda Jaramillo para revisar la guía de preguntas para el grupo focal.

2.2 INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

La Investigación Cuantitativa se realizará a través de entrevistas personales, mediante un cuestionario estructurado de preguntas, a dos grupos objetivos que son:

- Grupo Objetivo 1: Usuarios Externos (Pacientes) de SOLCA matriz Guayaquil.
- Grupo Objetivo 2: Usuarios Internos (Empleados) de SOLCA matriz Guayaquil.

Para el estudio se trabajó con la técnica de muestreo aleatorio simple y se seleccionó para el **grupo objetivo 1**, una muestra de 106 casos en la cual nuestra población objetivo son hombres y mujeres, que se encuentren actualmente siendo atendidos por SOLCA Matriz Guayaquil, esta investigación cuantitativa viene hacer complementaria a la investigación cualitativa que se realizó con este grupo objetivo.

Para el **grupo objetivo 2** se seleccionó una muestra de 89 casos donde la población objetivo son hombres y mujeres que laboren actualmente en SOLCA Matriz Guayaquil.

2.2.1 MÉTODO DE ENCUESTA

El método de encuesta para obtener información se basa en un cuestionario de preguntas estructurado que se hacen a los entrevistados que en este caso son los usuarios internos y externos de SOLCA Matriz Guayaquil. Las preguntas que se plantean se enfocan en el comportamiento, intenciones, actitudes, motivaciones, sugerencias y características demográficas. Estas preguntas pueden hacerse en forma verbal, por escrito o por medio de una computadora y las respuestas pueden obtenerse en cualquiera de estas formas, para el estudio las preguntas se las realizaron de forma verbal.

2.2.2 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Usuarios Externos de SOLCA

Para determinar el cálculo del tamaño de la muestra (n) de los usuarios externos de SOLCA, se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- *Número de consultas realizadas por mes*⁽¹⁾: $N = 11.850$
- *Error establecido*⁽²⁾: $E = 9,5\%$
- *Nivel de confianza*⁽³⁾: $(1 - \alpha)100\% = 95\%$
- *Coeficiente de confianza*: $Z_{\alpha/2} = 1,96$
- *Varianza*⁽⁴⁾: $S^2 = 0.5$

Así, tomando en cuenta estos criterios y reemplazando estos valores en la fórmula tenemos que el tamaño de la muestra a realizarse es **n = 106 encuestas**.

$$n = \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{E^2}}{1 + \frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{NE^2}}$$

- (1) El número de consultas realizadas en el mes de septiembre del 2008, proporcionado por el Departamento de Estadística de SOLCA Matriz Guayaquil.
- (2) Es el error establecido para el estudio, el cual fue fijado en 9,5%.
- (3) Es la probabilidad de que la muestra con la que se va a trabajar contenga los valores reales de las mediciones que se realizan de cada una de las variables objeto de estudio. Para cada nivel de confianza hay un valor Z definido de acuerdo a la tabla de la distribución normal. Para 95% el valor $Z=1.96$
- (4) Es la máxima varianza o variabilidad que puede ocurrir en las preguntas del cuestionario.

Usuarios Internos de SOLCA

El cálculo para el tamaño de la muestra de los usuarios internos de SOLCA Matriz Guayaquil, es decir los empleados que laboran actualmente en el hospital se lo realizó de la misma forma anterior, se indica los criterios que se tomaron:

- Número de empleados actuales en SOLCA⁽¹⁾: $N = 819$
- Error establecido⁽²⁾: $E = 9,8\%$
- Nivel de confianza⁽³⁾: $(1 - \alpha)100\% = 95\%$
- Coeficiente de confianza $Z_{\alpha/2} = 1.96$
- Varianza⁽⁴⁾: $S^2 = 0.5$

Reemplazando estos valores en la fórmula tenemos que el tamaño de la muestra a realizarse es **n = 89 encuestas**.

$$n = \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{E^2}}{1 + \frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{NE^2}}$$

2.3 ALCANCE DEL ESTUDIO

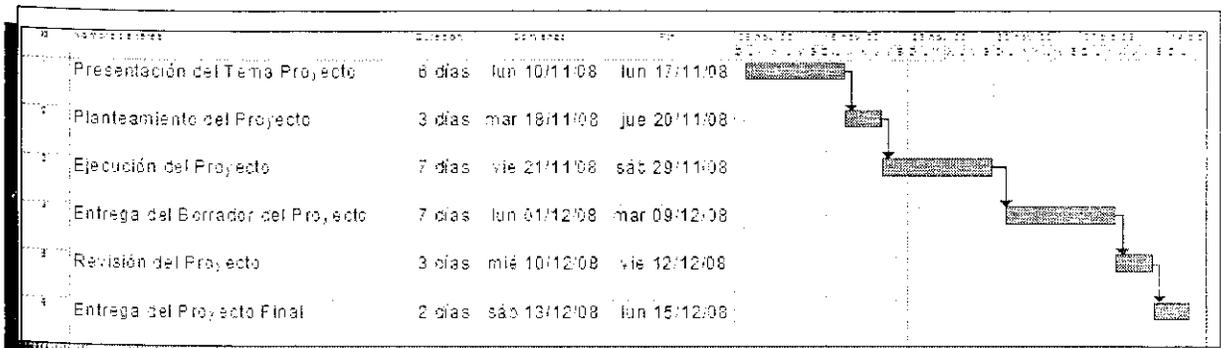
El estudio se realizará exclusivamente en SOLCA Matriz Guayaquil.

2.4 CRONOGRAMAS

Para la realización del proyecto de investigación se elaboraron cronogramas de actividades que se detallan a continuación:

2.4.1 EJECUCION DEL PROYECTO

TABLA I
CRONOGRAMA DEL PROYECTO GENERAL



2.4.2 EJECUCION DE CAMPO

TABLA II
CRONOGRAMA DE FASE CUANTITATIVA

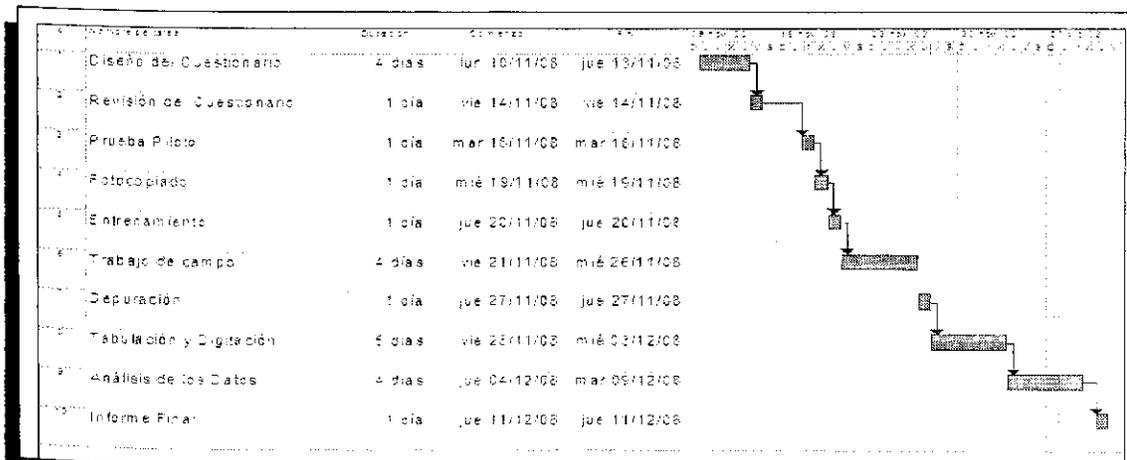
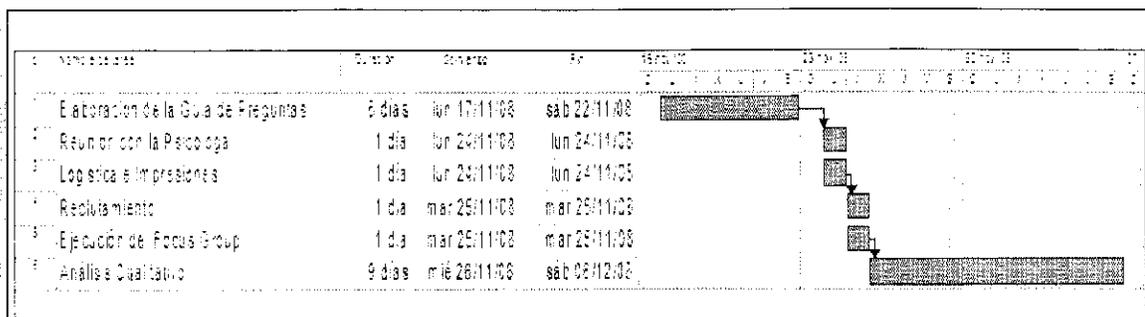


TABLA III
CRONOGRAMA DE FASE CUALITATIVA



2.5 PRESUPUESTOS

Para la ejecución de la Fase Cualitativa y Cuantitativa se elaboro presupuestos que se detallan en los recuadros adjuntos:

2.5.1 PRESUPUESTO DEL ESTUDIO CUANTITATIVO

TABLA IV
Detalle del presupuesto para el Estudio Cuantitativo

PRESUPUESTO DEL ESTUDIO CUANTITATIVO PARA USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE SOLCA			
ACTIVIDADES DE CAMPO	USD.	UNIDADES	USD.
Encuestas	\$ 3,00	200,0	\$ 600,00
Supervisión	\$ 3,00	195,0	\$ 585,00
Depuración	\$ 1,00	195,0	\$ 195,00
Tabulación / Codificación	\$ 0,30	195,0	\$ 58,50
Digitación	\$ 0,30	195,0	\$ 58,50
Impresiones de cuestionarios	\$ 0,02	200,0	\$ 4,00
TOTAL CAMPO			\$ 1.501,00
Imprevistos (10%)			\$ 150,10
SUBTOTAL			\$ 1.651,10
Costos Fijos (Agua, Luz y Telefono) 15%			\$ 247,67
Análisis de la Información			\$ 1.898,77
Director del Proyecto de Investigación	\$ 400,00		\$ 400,00
Jefe de Campo	\$ 250,00		\$ 250,00
Analista	\$ 350,00		\$ 350,00
TOTAL ANÁLISIS			\$ 1.000,00
TOTAL DEL ESTUDIO CUANTITATIVO			\$ 6.050,87

2.5.2 PRESUPUESTO DEL ESTUDIO CUALITATIVO

TABLA V

Detalle del presupuesto para el Estudio Cualitativo

COSTO DE UN FOCUS GROUP	
ACTIVIDADES DE CAMPO	USD.
Honorarios Profesionales del Psicólogo (1 hora y media)	\$ 120,00
Reclutamiento	\$ 30,00
Alimentos a los participantes	\$ 80,00
Incentivos para los participantes	\$ 90,00
Logística e impresiones	\$ 30,00
Grabación en video	\$ 25,00
Varios	\$ 20,00
Total	\$ 395,00

El valor total del Proyecto es de \$ **6.445,87**

2.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaran son la guía de grupo focal y el cuestionario para usuarios internos y externos (Anexo A, B y C) respectivamente.

CAPITULO 3

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1. ANALISIS CUALITATIVO

En esta etapa se desarrolla la Fase Cualitativa que consiste en la técnica de grupo focal a los usuarios externos de SOLCA Matriz Guayaquil.

3.1.1 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

“Conocer la percepción que tienen los usuarios externos de SOLCA Matriz – Guayaquil sobre su imagen y evaluar los conocimientos sobre prevención y detección del cáncer”.

3.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO FOCAL

Basados en el objetivo de investigación, se desarrolla la sesión a manera de una entrevista grupal, con el fin de que a través de la interacción entre las personas se pueda conocer la percepción, atributos, debilidades y fortalezas de la imagen de SOLCA y los conocimientos que tienen sobre prevención y detección del cáncer en las mujeres y hombres que son usuarios externos de SOLCA Matriz – Guayaquil.

Tamaño del grupo

Se reunió a un grupo de 6 a 8 participantes con características homogéneas que sean pacientes o familiares de los pacientes de SOLCA, el grupo fue mixto es decir hombres y mujeres mayores a 25 años edad y fue moderado por una psicóloga con experiencia en el manejo de grupos focales.

Reclutamiento

Se invitó a los usuarios que se encontraban en las salas de espera del hospital y en las áreas de hospitalización, podían ser familiares de pacientes o pacientes que hayan tenido vinculación con la Institución en ocasiones anteriores. Terminada la sesión se les obsequio como agradecimiento folleteria sobre los diferentes tipos de cáncer y se les brindó un coffee break por su participación.

Ambiente

El grupo focal se lo realizó en las instalaciones de SOLCA, en un aula del 5to. Piso. El ambiente fue tranquilo y motivó a la interacción del grupo

Moderador

El moderador del grupo focal fue un profesional en Psicología de género femenino con habilidades y tácticas para conseguir una interacción grupal. En este caso la Dra. Andrea Rubio colaboró en el estudio.

Duración

La duración del grupo focal fue máxima de una hora.

Registro

Se grabó y filmó todo el proceso del grupo focal y se anotaron las ideas más importantes expuestas. La grabación servirá para realizar el análisis respectivo.

Fecha de Campo

El grupo focal se lo ejecutó el día 25 de noviembre del 2008, inició a las 11:50 am y finalizó a la 13:15 pm.

3.1.1 GUÍA DE PREGUNTAS DEL GRUPO FOCAL

Introducción

- Agradecer la participación
- Estamos reunidos aquí para “conocer su percepción de la imagen de SOLCA y el conocimiento que tienen sobre prevención y detección del cáncer”.
- Se presenta la Psicóloga Dra. Andrea Rubio
- Notificar que se grabará la discusión para no perder partes de la misma.

Descripción de la dinámica de la sesión

- El grupo focal tendrá una duración máxima de una hora.
- Se garantiza el completo anonimato de cada uno de los participantes del grupo focal.
- Se espera que se hable de sus opiniones y que no vamos a discutir experiencias personales.
- Nos interesa hacer una conversación grupal y que cada uno de ellos expresen libremente sus ideas y opiniones de forma breve (que no hay buenas o malas ideas o respuestas a las cosas que vamos a discutir)
- No esperamos que se pida permiso para hablar y se debe solicitar la palabra al moderador.

Presentación de los participantes

- Antes de comenzar me gustaría saber un poquito sobre cada uno. Podrían presentarse y decir unas pocas palabras sobre ustedes: nombre, edad, tiempo que está vinculado con SOLCA y cuál es el motivo por el cual está aquí.

Guía de preguntas

1. ¿Qué opinan sobre las campañas de prevención del cáncer que se realizan en el país? Quien las lidera actualmente, su promoción, difusión, cobertura, accesibilidad, beneficios.
2. Que se le viene a la mente cuando escucha la palabra SOLCA?
3. ¿Qué significa para ustedes la palabra SOLCA?
4. ¿Cuál piensa usted que es la función principal de SOLCA?
5. ¿Cuál es la estructura de SOLCA a nivel nacional? Existe en otras ciudades? indique cuales?
6. ¿Cuál es la percepción que tienen de la imagen de SOLCA actualmente?
7. ¿Qué características tiene el servicio de atención que ofrece SOLCA al paciente, trámites internos, tiempo de espera, información sobre el diagnóstico, asistencia psicológica, otras que se indiquen en ese momento?
8. ¿Qué características esperaría que tenga el servicio de atención que ofrece SOLCA al paciente?
9. ¿Qué percepción tiene de SOLCA, en cuanto:

- Infraestructura
- Equipos médicos
- En lo tecnológico
- Personal médico
- Nivel de investigación científica
- Tratamientos

(Clasificarla como: buena; muy buena; pésima)

10. ¿Qué percepción tiene de SOLCA con respecto a los valores de:

- Integridad ética
- Honestidad
- Compromiso y respeto de los derechos del paciente en la enfermedad
- Servicios ante la comunidad y
- Perseverancia en la lucha contra el cáncer.

(Clasificarla como: buena; muy buena; pésima)

11. Si SOLCA fuese una persona como se la imaginan? describirla: personalidad, edad, características en general. (Valorar lo siguiente: prestigio, confianza y credibilidad)
12. Indique si ha sido participe o ha escuchado de alguna campaña de prevención de cáncer que haya realizado SOLCA?
13. En caso de sí, que le pareció, cuál fue su percepción.
14. ¿Qué esperaría de las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA?, con el fin de seguir liderando las campañas de prevención sobre cáncer en el Ecuador?
15. En términos generales, indique las fortalezas y debilidades que tiene SOLCA en el servicio y en su imagen desde su punto de vista.

EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO SOBRE CÁNCER

16. ¿Qué conoce sobre el cáncer en general? descripción, causas o factores de riesgo, síntomas, tratamiento, tipos de cáncer más frecuentes en la ciudad,
17. “El cáncer detectado a tiempo es curable”, que opina usted? De acuerdo o en desacuerdo y porque?

18. ¿Qué conoce sobre medidas de prevención del cáncer? Mencíonelas, medio de difusión donde usted se informa, que medidas de prevención utiliza en la familia, quienes podrían prevenir el cáncer?
19. ¿Conoce los exámenes de control que se debe realizar una persona para detectar el cáncer? Mencíonelos, indique el tipo de cáncer que se detecta, cada qué tiempo se debe realizar estos exámenes, en qué lugar se lo realiza, a qué edad se lo recomienda realizarlos.
20. Cierre.

Anexo A: Desarrollo del grupo focal

3.1.2 ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis de las experiencias de los usuarios de SOLCA permite obtener una percepción en base a sus opiniones y necesidades con respecto del servicio de atención que reciben, las campañas de prevención y el conocimiento que tienen sobre el cáncer en general, lo que nos ayudará a elaborar estrategias que permitan una mejor atención al paciente oncológico así como a sus familiares, logrando así un cuidado centrado en el paciente.

Entre los participantes del grupos focal se encuentran familiares de pacientes y pacientes con diagnostico de diferentes tipos de cáncer, entre ellos cáncer de mama, linfoma no Hodgkin y leucemia. Los entrevistados relatan sus experiencias en cuanto a tratamientos oncológicos, atención del servicio recibido, en base a una guía de preguntas que se les realizó.

Existen participantes que están vinculados con la Institución hace más de 10 años, otros hace 4 años y uno desde este año 2008.

El análisis se divide en tres aspectos prioritarios que son:

- Imagen de SOLCA y servicio de atención al paciente oncológico
- Campañas de prevención, y
- Conocimiento sobre el cáncer.

IMAGEN DE SOLCA Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE ONCOLÓGICO

- La mayoría de los usuarios mencionaron que cuando escuchan SOLCA lo primero que se les viene a la mente es muerte, miedo, sufrimiento y personas desahuciadas de cáncer.

(“Yo pensaba que SOLCA era para personas desahuciadas de cáncer”)

(“La primera vez que escuche SOLCA me sentía a morir”)

- Todos los entrevistados conocían el significado de la palabra SOLCA el cual es Sociedad de Lucha contra el cáncer.
- La mayoría de los entrevistados tienen conocimiento de la función principal que realiza SOLCA, la cual la identificaron como combatir el cáncer y dar información de las causas que produce el cáncer.
- Con relación a la estructura de SOLCA a nivel nacional, existe cierto desconocimiento al respecto ya que unos participantes opinaban que SOLCA existía solo en Guayaquil, aunque otros participantes mencionaron que SOLCA estaba presente en otras ciudades tales como: Cuenca, Portoviejo, Quito, Machala, Guaranda y la Península.
- Respecto de la imagen que tienen de SOLCA actualmente la describieron como una Institución grande, así mismo sugirieron que se debería ayudar a los casos que más lo ameriten con préstamos.

(“Facilitar préstamos en casos de emergencia siendo una institución tan grande y un paciente que tiene viniendo más de dos años a la Institución”)

- Dentro de los aspectos positivos que perciben del servicio de atención al paciente, indicaron la adecuada ayuda que ofrece trabajo social y la muy buena atención en ciertas áreas del hospital.
- Por otro lado, los aspectos negativos que mencionaron sobre el servicio de atención fue el tiempo de espera que a veces es muy prolongado para realizarse algún examen o ir a una consulta, las muchas ocasiones que se debe venir a la Institución para algún trámite esto les ocasiona un gasto considerable en el transporte. Finalmente está la poca accesibilidad que muestran ciertos médicos en el momento de la consulta.

*("Un día me quede esperando medio día y al día siguiente espere medio día
más para que le realicen una ecografía a mi esposa"),*

*("No hay ni como preguntar porque el médico es medio bravo, a veces se le
quiere preguntar cómo va el tratamiento, pero parece que se pusiera molesto")*

- Entre las características que esperarían del servicio de atención indicaron: mayor agilidad en los trámites internos de consultas y exámenes que deben realizarse, aunque mencionaron estar conscientes de que en los hospitales públicos se debe esperar y más aún si actualmente existe una gran demanda; ofrecer orientación a los pacientes con respecto a la infraestructura en las diferentes áreas del hospital y ayuda psicología a los pacientes nuevos para prepararlos en el diagnóstico y tratamiento que van a recibir con el fin de que accedan a realizarse el tratamiento como el médico lo indica.

*("Me ha tocado hacer fila en un lugar y luego me han dicho que no era ahí sino
en otro lado")*

- En general se puede decir que la percepción que tienen de SOLCA, en lo que tiene que ver con Infraestructura, equipos médicos, tecnología, personal médico, nivel de investigación científica y tratamientos fue buena y muy buena.
- La percepción que tienen de los valores de SOLCA en lo que respecta a integridad ética, honestidad, compromiso y respeto de los derechos del paciente en la enfermedad, los servicios ante la comunidad y la perseverancia de la lucha contra el cáncer lo calificaron como buena y muy buena, aunque con ciertas excepciones ya que existen abusos y falta de consideración en ciertas áreas del hospital, de parte de médicos y enfermeras.

*("Como a las nueve de la mañana sacan a todos los familiares porque el doctor
pasa visita, en dos ocasiones le han llevado el desayuno a mi esposa y como no
puede levantarse ni mover los brazos, le han retirado el desayuno y se ha
quedado sin poder comer")*

- En general, la imagen que tienen de SOLCA es de una Institución grande, joven, buena, muy atenta y preocupada de enseñar sobre el cáncer, pero sobretudo que da la mano a todos sin distinción de raza ni condición social, que protege y es

capaz de asumir la responsabilidad de esta terrible enfermedad como es el cáncer.

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN

- Los entrevistados indicaron que los medios donde se informan sobre las campañas de prevención del cáncer en el país son la Fundación Poly Ugarte, los periódicos y las charlas informativas que realiza SOLCA.
- La mayoría de los participantes mencionó haber escuchado pero no participado en campañas de prevención del cáncer que SOLCA realiza, de las campañas que recordaron están la campaña contra el tabaco y la campaña del cáncer de mama, mencionaron además que actualmente están deseosos por adquirir más conocimiento sobre esta enfermedad.

(“Ahora con lo de mi mujer estoy atento a todo, cualquier cosa que haya yo acudo”)

- Dentro de las expectativas que tienen de las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA los participantes mencionaron: ofrecer más publicidad sobre los diferentes tipos de cáncer, no solamente sobre los cánceres más frecuentes sino información de las otras localizaciones donde también se puede producir cáncer; así mismo que exista algún programa televisivo los fines de semana donde enseñen los factores de riesgo del cáncer y cómo prevenirlo; además que la Institución haga entrega de un CD con información de prevención y detección de cáncer; finalmente sugirieron que exista una página web donde se pueda obtener toda la información relacionada con el cáncer.

CONOCIMIENTO SOBRE EL CÁNCER

- Con respecto al conocimiento que tienen sobre el cáncer los entrevistados, indicaron que han escuchado más sobre el cáncer de mama y el cáncer de útero, por ser lo más frecuentes. Sin embargo de otras localizaciones donde también se origina el cáncer no tienen conocimiento y sugirieron que se de más información de estas localizaciones de cáncer. También se pudo percibir que debido a que no conocen los síntomas que produce el cáncer al principio no les toma en cuenta y

cuando deciden acudir a SOLCA el cáncer ya está avanzado, Por otro lado se refirieron a las consecuencias que produce esta enfermedad, que no solo es el paciente el que sufre, sino la familia, los hermanos e hijos. En cuanto a los tratamientos que existen para el cáncer mencionaron la biopsia, operaciones, quimioterapia, radioterapia, agregaron que los estragos de estos tratamientos es el vómito y la irritabilidad. Finalmente la mayoría de los entrevistados mencionaron que habían escuchado comentarios de amigos y familiares que los mal orientaba y en muchas ocasiones originan que desistan del tratamiento.

(“En el caso de mi mujer empezó con dolor y la aparición de una bolita en el seno, pero como tenía una tercena ella pensaba que era por eso el dolor, pasaron los años y la bolita fue creciendo y aumento el dolor por lo que asistieron al hospital”).

(“Yo tengo un negocio, pero como acompaño a mi mama a todos lados lo tengo cerrado, porque si yo no la acompaño quien lo va hacer, agradezco a mi esposo porque me deja ir con mi mama”).

(“Yo escuchaba comentarios que si me operaba, mi esposo me iba a dejar, me iba a volver loca, y llegue hasta el punto de soñar que me volvía loca, mi esposo trabajaba para pagar las quimioterapias, mis hermanas cuidaban de mis hijos, se desbarata toda la familia”).

- La mayoría estuvo de acuerdo con la frase, “El cáncer detectado a tiempo es curable”

(“Por experiencia propia de una tía que le detectaron cáncer a tiempo y siguió el tratamiento y se curó, en cambio otra tía le detectaron cáncer no le dijo a nadie, no siguió el tratamiento y murió”).

- Entre las medidas de prevención que se indicaron está el no fumar, las caminatas que realiza la fundación Poly Ugarte donde se informa sobre los exámenes que deben realizarse las mujeres, escuchar testimonios de otras personas, realizarse los chequeos rutinarios y el autoexamen.
- Se puede decir que como ya se encuentran inmersos en la enfermedad por ende tienen un mayor conocimiento sobre los exámenes que se deben realizar, aunque hay cierta información que se debe aclarar. Entre los exámenes de control que mencionaron se encuentran: el Papanicolaou para mayores de 35

años de edad realizárselo cada año sino hay ninguna novedad y en caso de que exista alguna anomalía hacerlo cada seis meses, la mamografía para mujeres entre 35 a 40 años y el examen de próstata mayores de 40 años se lo debería realizar de forma anual, la ecografía de mama para las personas menores de 38 años de edad. Mencionaron además que todos estos exámenes se los realizarían en SOLCA porque es más seguro los resultados.

3.2. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

En esta etapa se desarrolla la Fase Cuantitativa que consiste en encuestas personales a los usuarios internos y externos de SOLCA Matriz Guayaquil.

A continuación se detalla los resultados obtenidos:

3.2.1. USUARIOS INTERNOS

Los usuarios internos de SOLCA Matriz Guayaquil, son los empleados que laboran en la Institución actualmente.

3.2.1.1 ANÁLISIS UNIVARIADO

Información de Clasificación

El 66% de los empleados encuestados son mujeres y el 34% hombres; El 75% tienen edades comprendidas entre los 19 a 38 años de edad; El 82% tiene como lugar natal la ciudad de Guayaquil; El 49% son solteros, el 35% casados y un 12% unión libre; La gran mayoría de encuestados esto es el 76% tienen un nivel de instrucción Superior; Casi la mitad un 44% vienen laborando en SOLCA entre 1 a 5 años. El 58% desempeñan sus funciones en el área administrativa y el 37% en el área médica, esto comprend-e (doctores, enfermeras, secretarias y auxiliares de servicio), finalmente el 85% es personal estable y un 14% es personal no estable.

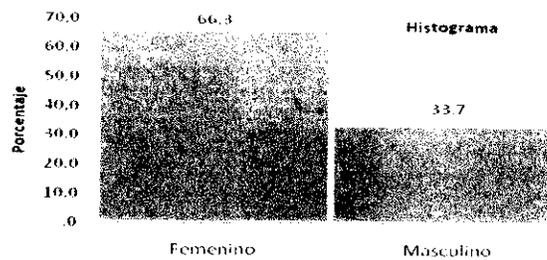
A continuación se detalla el análisis de cada una de las variables de clasificación.

CUADRO No. 1

Sexo

Tabla de Frecuencias

Sexo	Porcentaje
Femenino	66,3
Masculino	33,7
Total	100,0



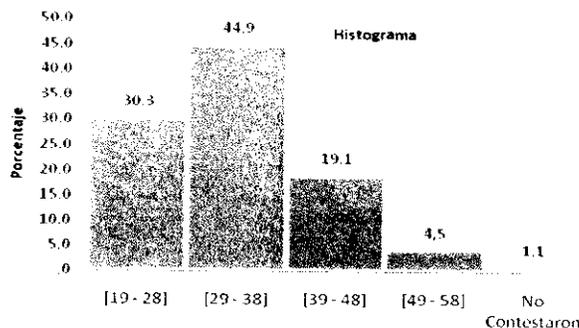
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de

CUADRO No. 2

Edad

Tabla de Frecuencias

Grupo de Edad	Porcentaje
[19 - 28]	30,3
[29 - 38]	44,9
[39 - 48]	19,1
[49 - 58]	4,5
No Contestaron	1,1
Total	100,0



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 3

Lugar de Nacimiento

Tabla de Frecuencias

Lugar de nacimiento	Porcentaje
Esmeraldas	1,1
Guayaquil	82,0
La Libertad	1,1
Loja	1,1
Manabí	3,4
Manta	1,1
Portoviejo	1,1
Quevedo	3,4
Yaguachi	1,1
Zaruma	2,2
Total	100,0

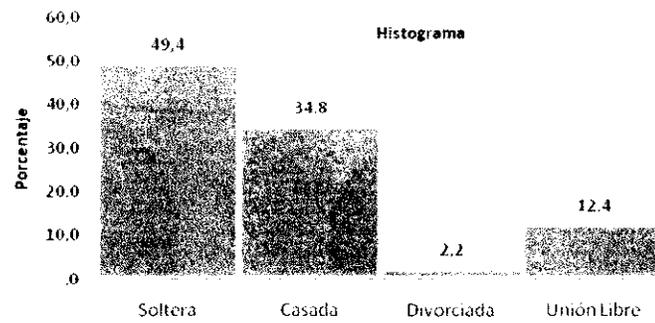
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 4

Estado Civil

Tabla de Frecuencias

Estado Civil	Porcentaje
Soltera	49,4
Casada	34,8
Divorciada	2,2
Unión Libre	12,4
No contestaron	1,1
Total	100,0



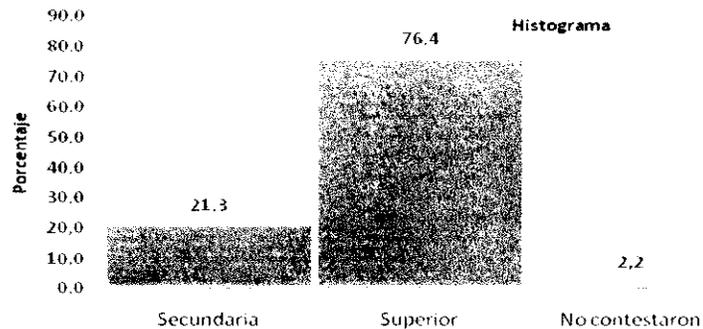
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 5

Nivel de Instrucción

Tabla de Frecuencias

Nivel de Instrucción	Porcentaje
Secundaria	21,3
Superior	76,4
No contestaron	2,2
Total	100



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 6

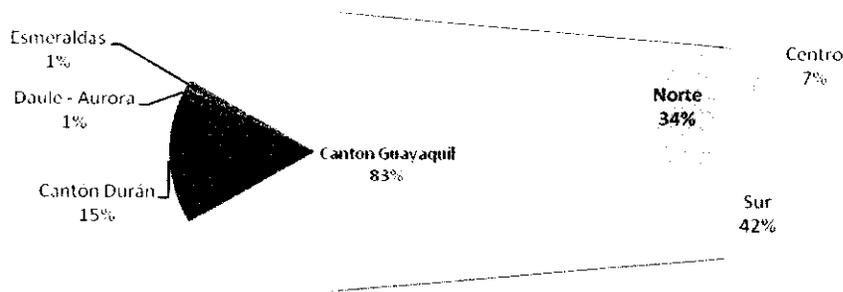
Profesión

Profesión	Porcentaje
Analista de sistemas	2,2
Aux. de enfermería	3,4
Cajera	1,1
Cirujano	1,1
CPA	7,9
Economista	2,2
Informática	3,4
Ing. Comercial	13,5
Ing. Sistemas computacionales	3,4
Ingeniera en estadística e informática	1,1
Ingeniería	4,5
Lic. en derecho	1,1
Lic. en Enfermería	12,4
Licenciada	1,1
Licenciada de laboratorio	1,1
Mecánica Industrial	1,1
Médico	4,5
S. Sociales	1,1
Secretaria	4,5
Sociólogo	1,1
Tecnólogo	1,1
Total	100,0

Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 7
Lugar de Residencia

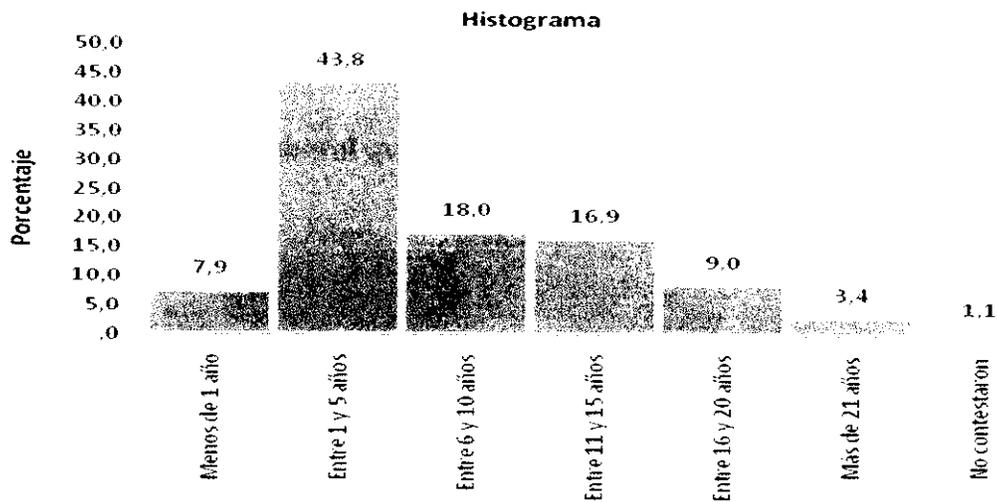
Gráfico de Sectores



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

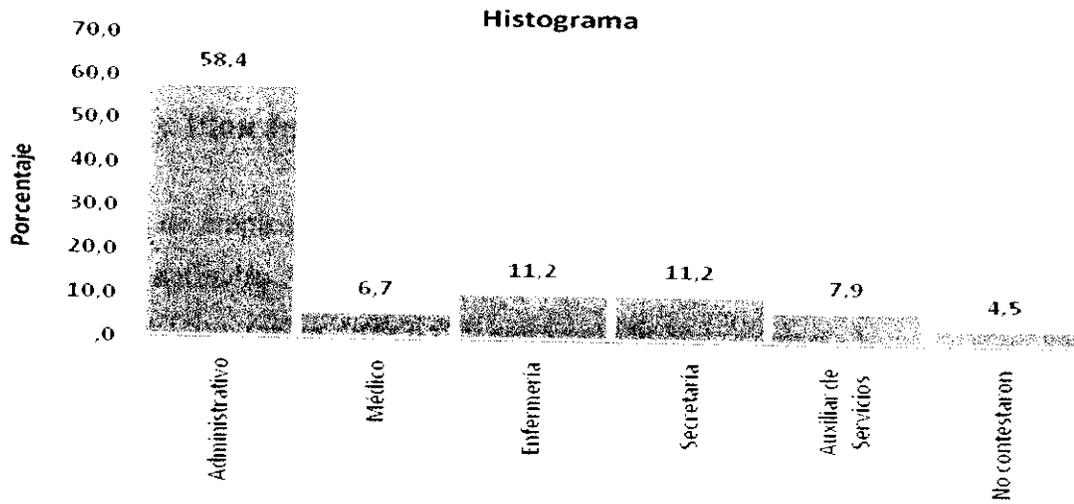
CUADRO No. 8

Tiempo que labora en SOLCA Matriz Guayaquil



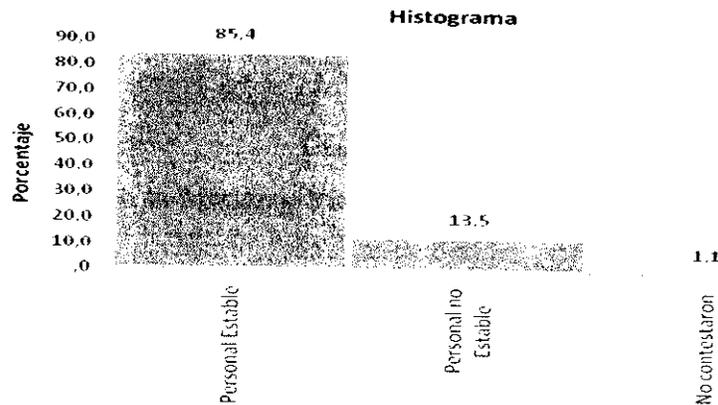
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 9
Servicio donde desempeña sus funciones



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 10
Relación laboral que mantiene con SOLCA Matriz Guayaquil



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Información Básica

En esta sección se encuentran las preguntas de interés para el estudio y los resultados se presentan a continuación.

Misión y Plan Institucional

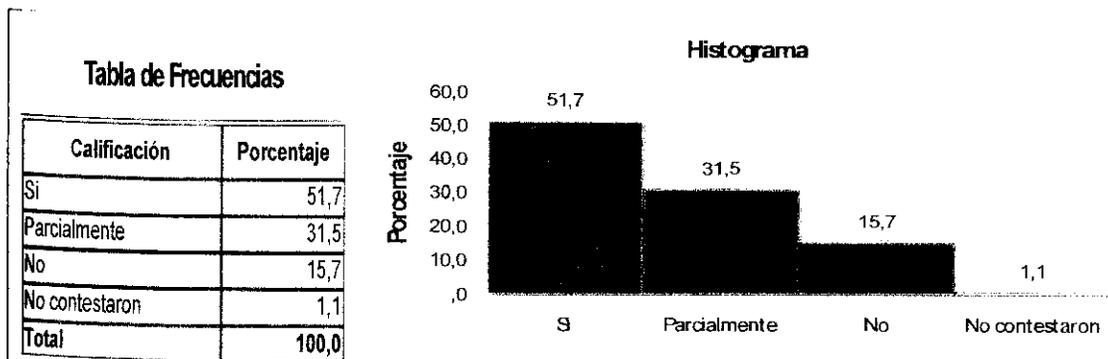
Del total de empleados encuestados, el 52% indicó conocer la misión y visión de SOLCA definidas formalmente. Así mismo el 53% contestó afirmativamente en que la misión y visión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer la Institución.

Por otro lado, el 49% dijo no conocer en términos generales el Plan Estratégico actualmente vigente en SOLCA. El 43% indicó que no existen procedimientos para evaluar al personal administrativo y de servicios.

Finalmente el 57% está de acuerdo en que la atención que SOLCA ofrece a sus pacientes incluye el respeto a sus derechos y valores. Solo un 39% afirma que SOLCA tiene una cultura de investigación científica.

CUADRO No. 11

Conozco la Misión y Visión de SOLCA definidas formalmente



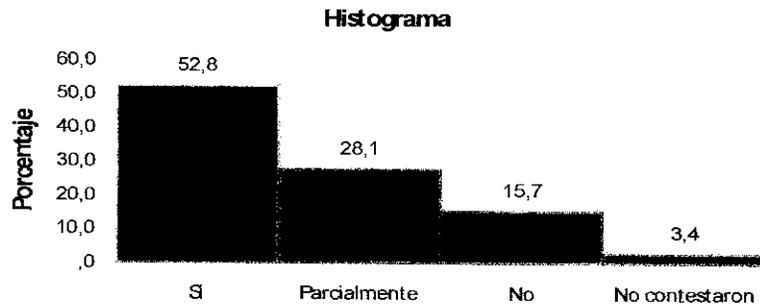
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 12

La Misión y Visión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Si	52,8
Parcialmente	28,1
No	15,7
No contestaron	3,4
Total	100,0



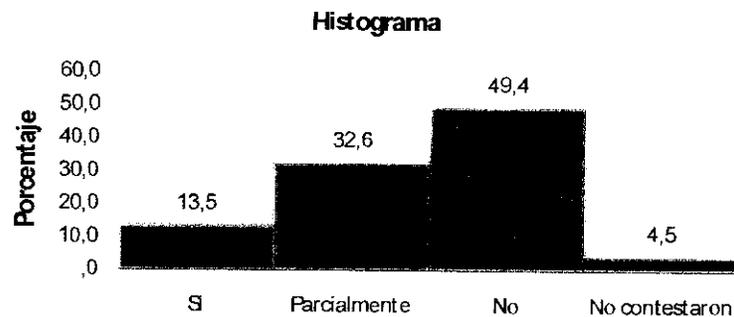
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 13

Conozco en términos generales, el Plan Estratégico actualmente vigente que se aplica en SOLCA

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Si	13,5
Parcialmente	32,6
No	49,4
No contestaron	4,5
Total	100,0



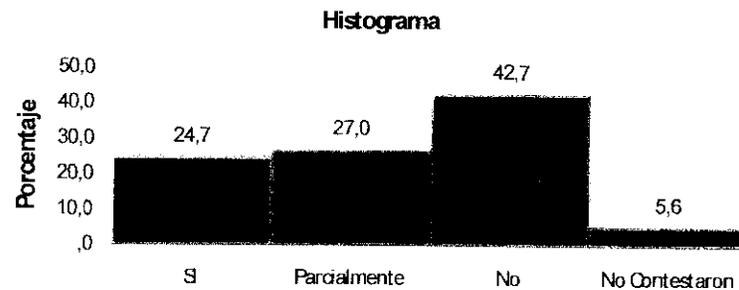
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 14

Existen procedimientos para evaluar al personal administrativo y de servicios.

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Si	24,7
Parcialmente	27,0
No	42,7
No Saben	5,6
Total	100,0



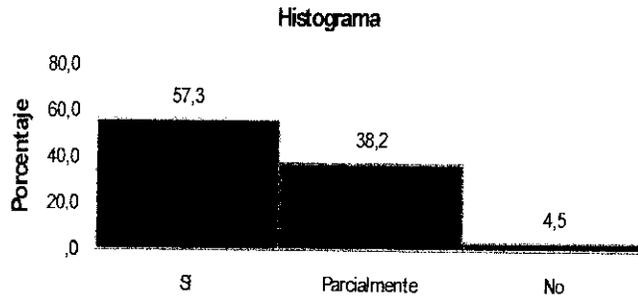
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 15

La atención que ofrece SOLCA al paciente, incluye el respeto a sus derechos y valores que aseguren una atención eficiente para sobrellevar esta enfermedad.

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Si	57,3
Parcialmente	38,2
No	4,5
Total	100,0



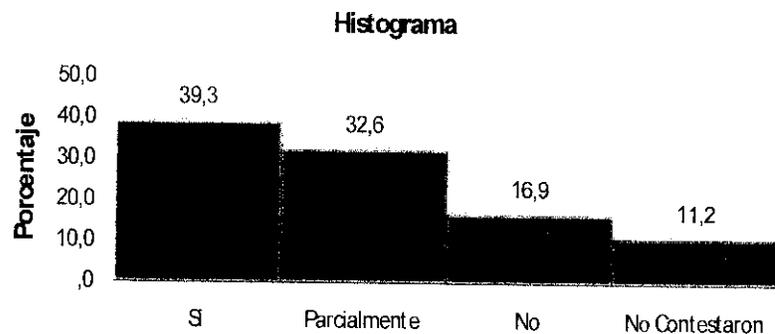
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 16

En SOLCA existe una cultura de Investigación Científica

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Si	39,3
Parcialmente	32,6
No	16,9
No Contestaron	11,2
Total	100,0



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Servicios que ofrece SOLCA Matriz Guayaquil a sus empleados

Del total de encuestados el 29% considera que el servicio de comedor es satisfactorio y el 85% está de acuerdo en que el horario de atención del comedor es el adecuado.

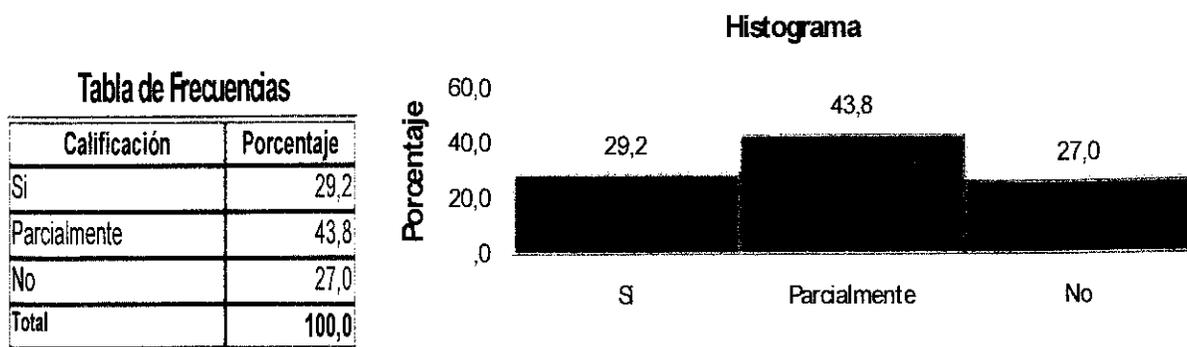
Solo el 25% menciona que la atención en el consultorio familiar es satisfactoria. El 24% en cambio dice que el servicio de nutrición es satisfactorio. El 25% de los encuestados opinan que la cantidad y calidad del material bibliográfico son satisfactorias. Además, el 34% dice que los seguros contra accidentes laborales que

SOLCA brinda son satisfactorios, aunque el 14% prefirió no contestar por no conocer si existían estos seguros para los empleados. El 29% indica que las capacitaciones que SOLCA realiza son satisfactorias.

En términos generales el 23% dijo sentirse satisfecho con los servicios que SOLCA brinda a sus empleados. El 90% indica que la puntualidad en el pago de su remuneración ha sido satisfactoria.

CUADRO No. 17

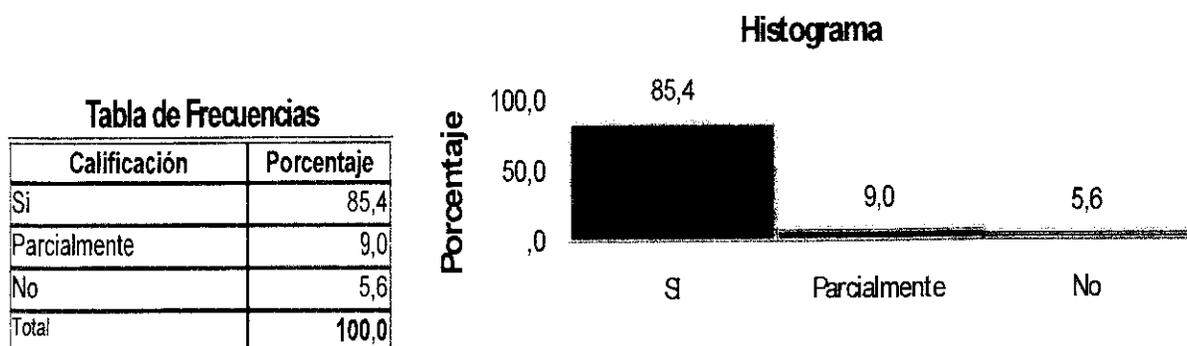
El servicio de comedor es satisfactorio



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 18

El horario de atención del comedor es el adecuado

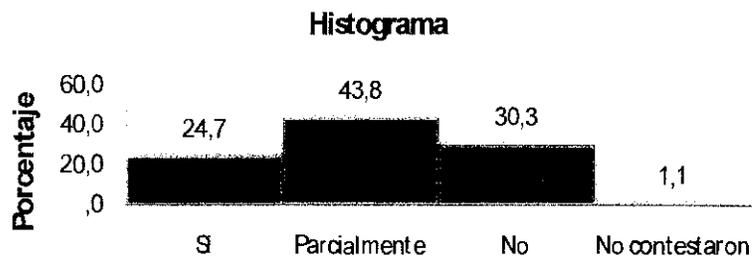


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 19

La atención en el Consultorio Familiar es satisfactoria

Calificación	Porcentaje
Si	24,7
Parcialmente	43,8
No	30,3
No contestaron	1,1
Total	100

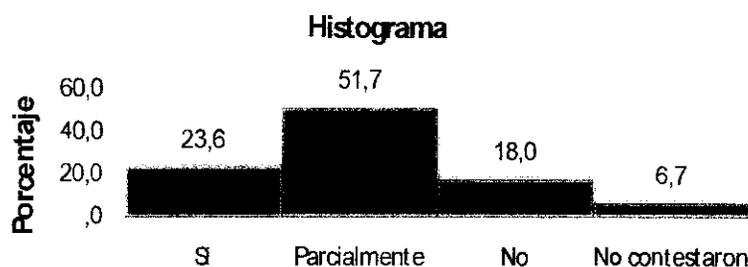


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 20

La atención en el servicio de nutrición es satisfactoria

Tabla de Frecuencias	
Calificación	Porcentaje
Si	23,6
Parcialmente	51,7
No	18,0
No contestaron	6,7
Total	100

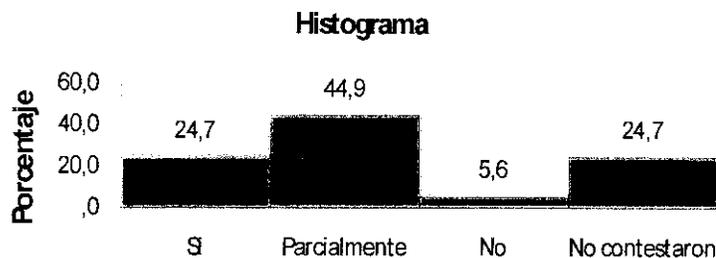


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 21

La cantidad y calidad del material bibliográfico en biblioteca son satisfactorias

Tabla de Frecuencias	
Calificación	Porcentaje
Si	24,7
Parcialmente	44,9
No	5,6
No contestaron	24,7
Total	100



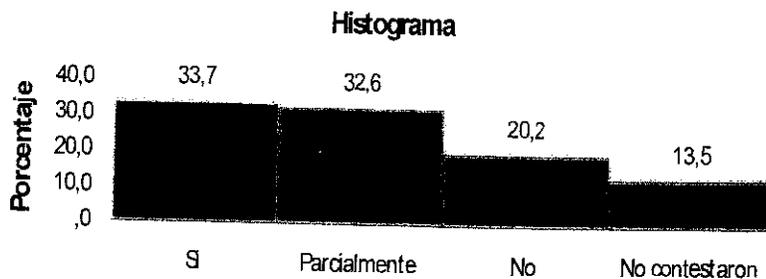
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 22

Los seguros contra accidentes laborales que SOLCA brinda son satisfactorios

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Si	33,7
Parcialmente	32,6
No	20,2
No contestaron	13,5
Total	100



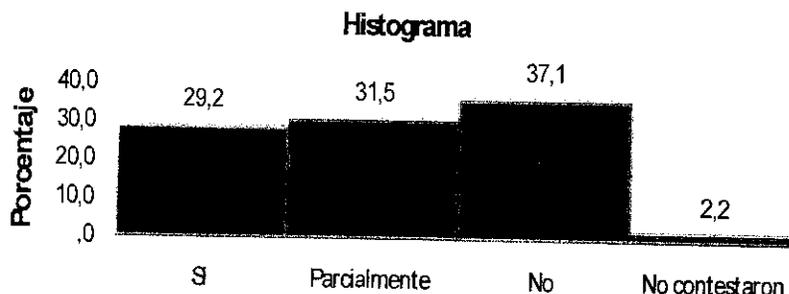
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 23

Las capacitaciones que SOLCA realiza son satisfactorias

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Si	29,2
Parcialmente	31,5
No	37,1
No contestaron	2,2
Total	100



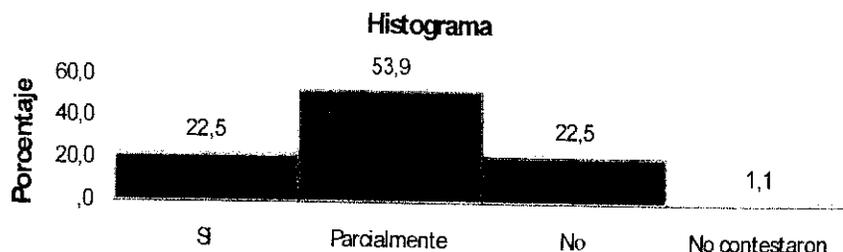
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 24

En términos generales se siente satisfecho con los servicios que SOLCA brinda a sus empleados

Tabla de Frecuencias

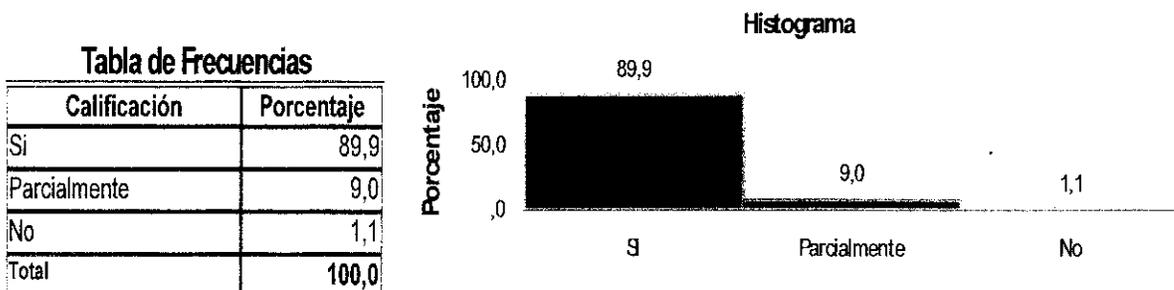
Calificación	Porcentaje
Si	22,5
Parcialmente	53,9
No	22,5
No contestaron	1,1
Total	100



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 25

La puntualidad en el pago de su remuneración ha sido satisfactoria



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Instalaciones e Infraestructuras

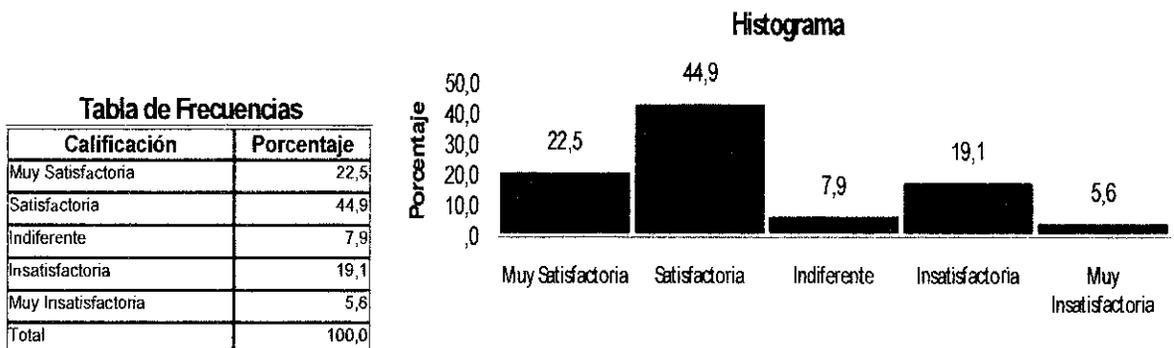
El 68% se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho por la amplitud de los espacios donde desarrolla su trabajo. El 66% menciona que las condiciones ambientales son satisfactorias.

El 63% dice disponer de un equipamiento satisfactorio. El 57% se muestra satisfecho con el mobiliario. El 64% indican que la limpieza es satisfactoria. El 66% dice que el mantenimiento de las instalaciones de SOLCA es satisfactorio.

El 83% se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho por las instalaciones en general.

CUADRO No. 26

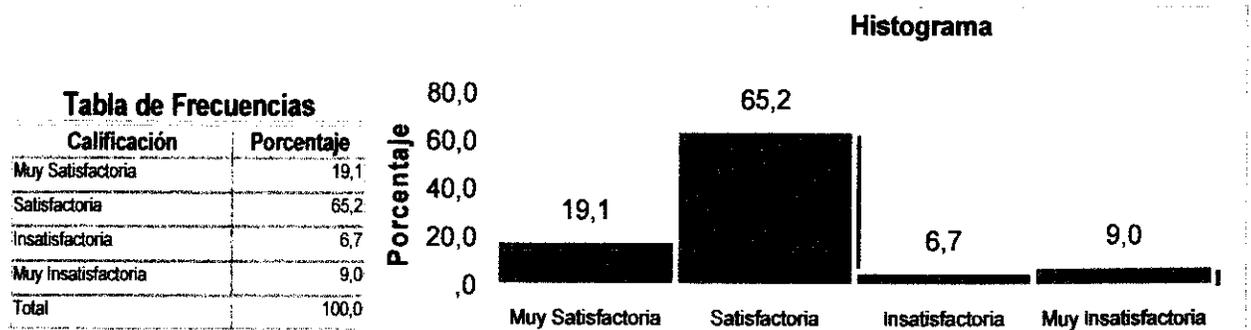
La amplitud de los espacios donde se desarrolla su trabajo es



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 27

Las condiciones ambientales (iluminación, climatización) son



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 28

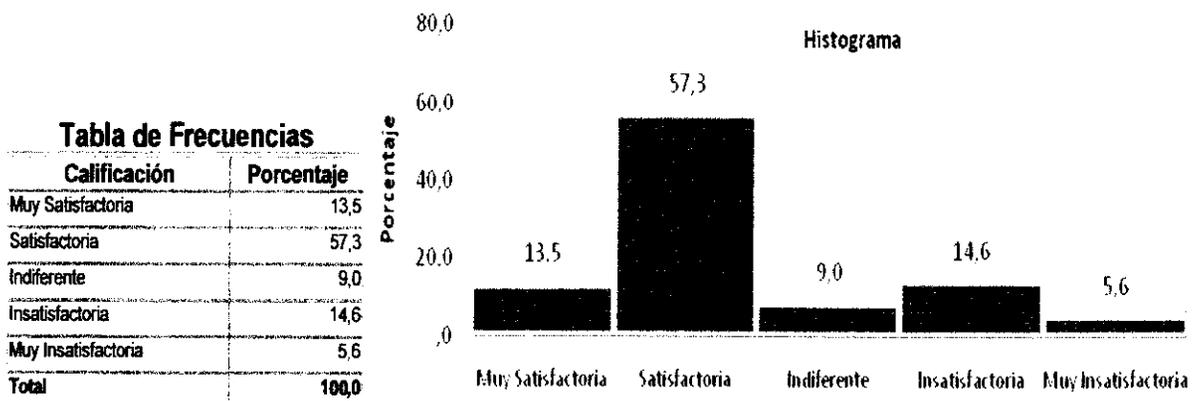
El equipamiento de que dispone son



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 29

El mobiliario es

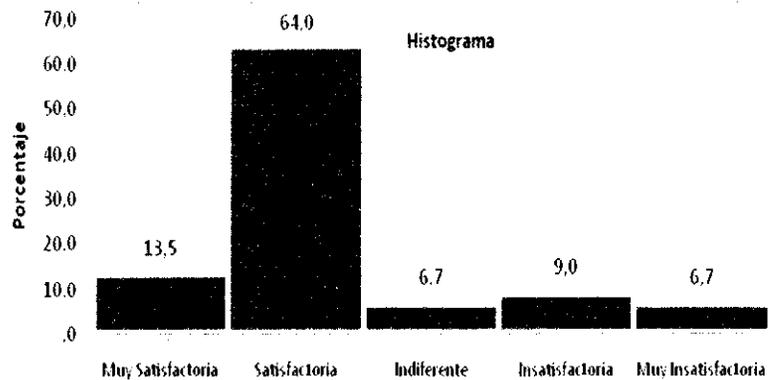


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 30

La limpieza es

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	13,5
Satisfactoria	64,0
Indiferente	6,7
Insatisfactoria	9,0
Muy Insatisfactoria	6,7
Total	100,0

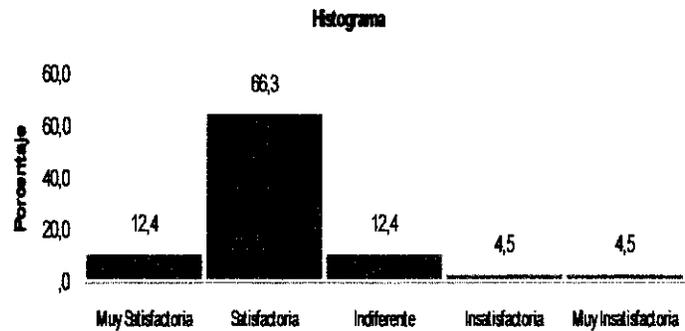


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 31

El mantenimiento de las instalaciones es

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	12,4
Satisfactoria	66,3
Indiferente	12,4
Insatisfactoria	4,5
Muy Insatisfactoria	4,5
Total	100,0

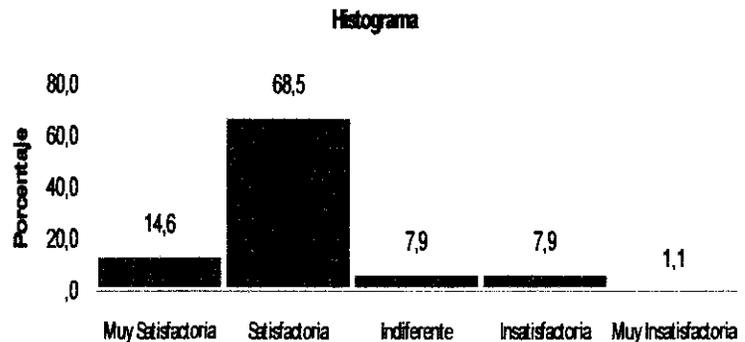


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 32

Las instalaciones en general son

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	14,6
Satisfactoria	68,5
Indiferente	7,9
Insatisfactoria	7,9
Muy Insatisfactoria	1,1
Total	100,0



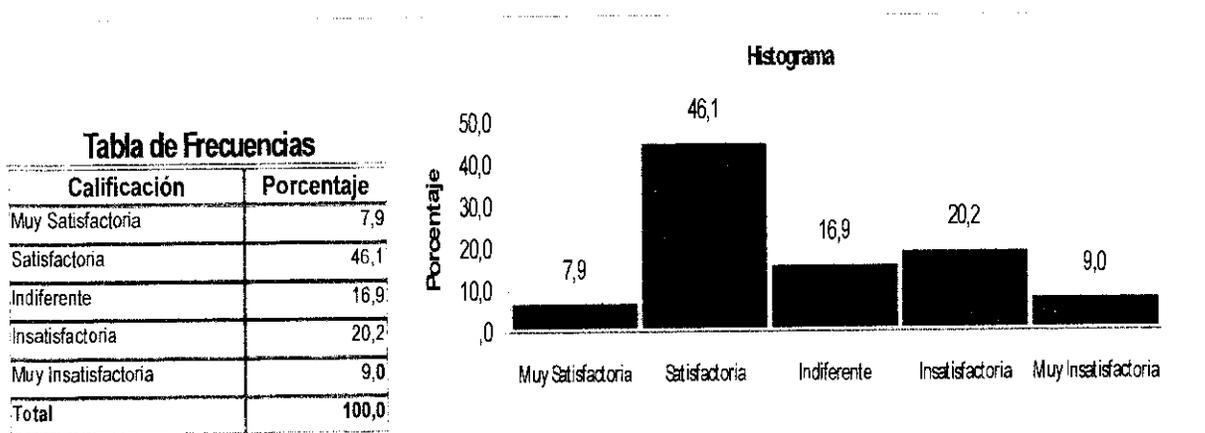
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Motivación y Reconocimiento

Un 46% se muestra satisfecho por las condiciones laborales actuales en SOLCA y un 20% se encuentra insatisfecho. El 53% dijo estar satisfecho con el trabajo que realiza diariamente. El 46% está satisfecho con las oportunidades que proporciona SOLCA para desarrollarse profesionalmente. El 38% está satisfecho por el reconocimiento que recibe de pacientes y familiares por el trabajo realizado. El 40% está satisfecho por la remuneración que percibe por el trabajo realizado pero un 35% está insatisfecho.

CUADRO No. 33

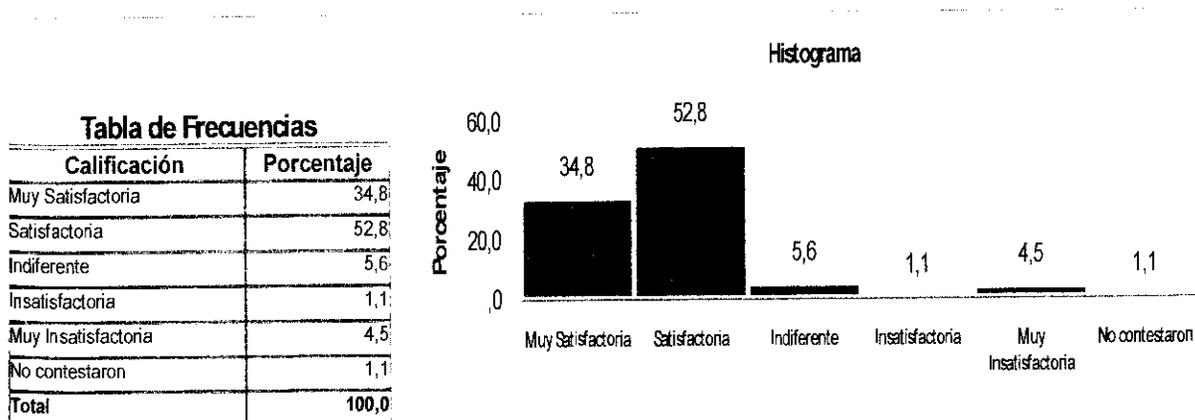
Las condiciones laborales actuales son



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 34

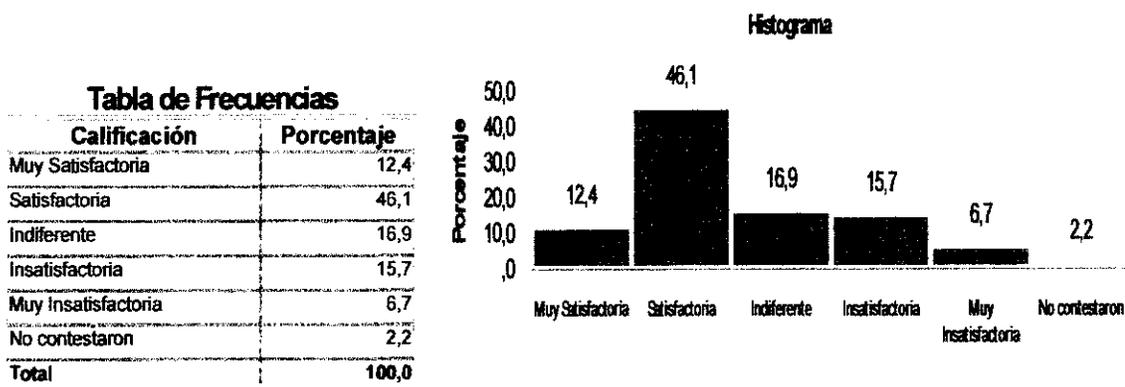
El trabajo que realiza diariamente es



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 35

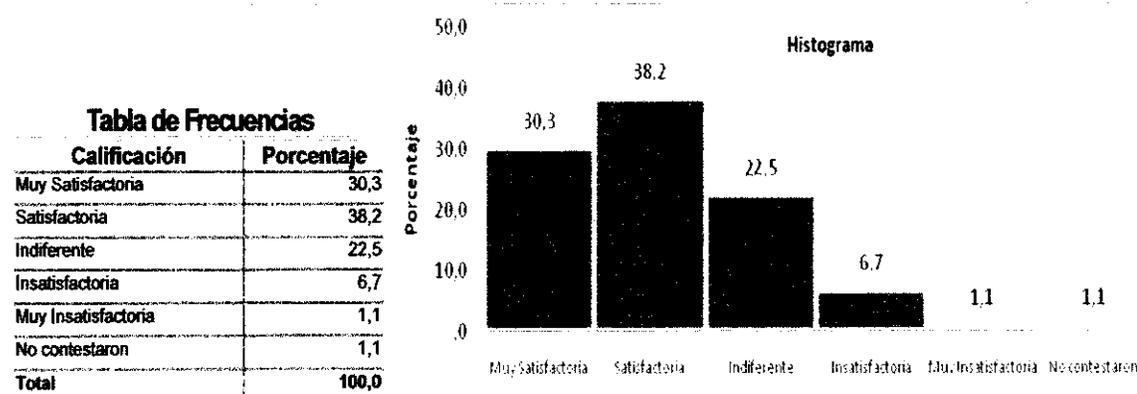
Las oportunidades que proporciona SOLCA para desarrollarse profesionalmente son



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 36

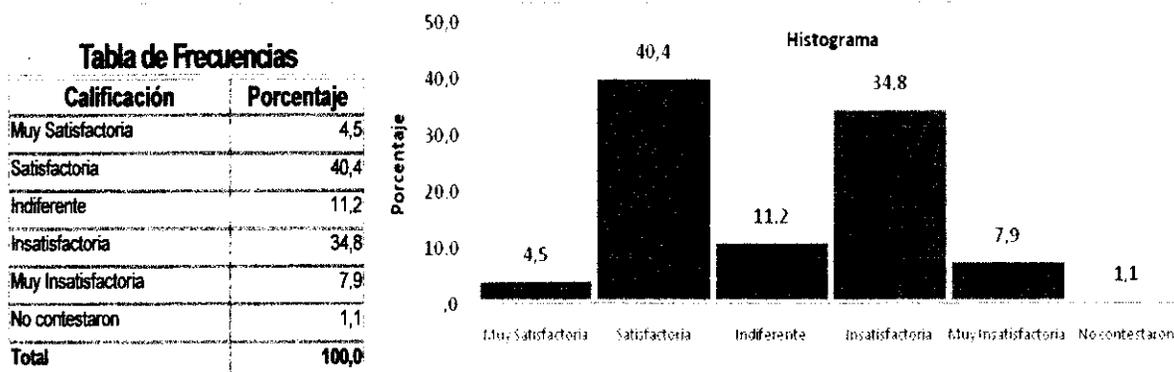
El reconocimiento que recibo de pacientes y familiares por el trabajo realizado son



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 37

La remuneración percibida por el trabajo realizado es



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Ambiente Laboral y Satisfacción Global

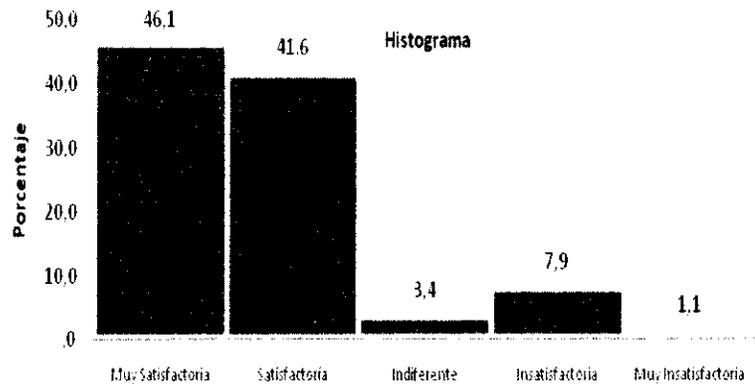
El 88% de los empleados que fueron encuestados mantienen una comunicación con su jefe inmediato entre muy satisfactoria y satisfactoria. El 53% indicó que existe una cooperación satisfactoria entre compañeros de trabajo. El 60% menciona como satisfactorio las condiciones del entorno que rodean al paciente. El 72% está satisfecho con los recursos materiales que necesita para desarrollar su trabajo.

En conclusión, el 69% dice encontrarse satisfecho con el trabajo en general.

CUADRO No. 38

La comunicación que mantengo con mi jefe inmediato es

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	46,1
Satisfactoria	41,6
Indiferente	3,4
Insatisfactoria	7,9
Muy Insatisfactoria	1,1
Total	100,0

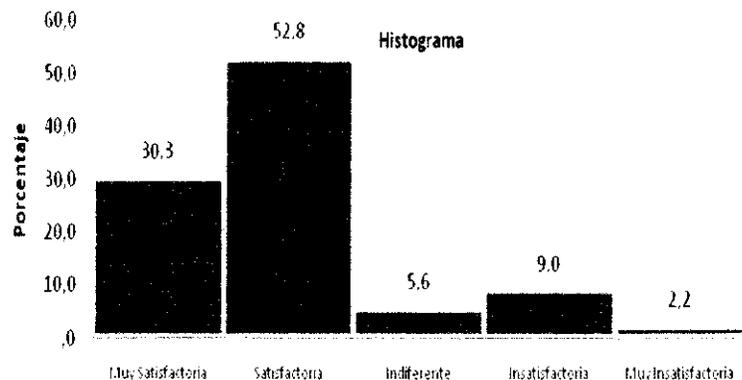


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 39

La cooperación que existe entre los compañeros de trabajo es

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	30,3
Satisfactoria	52,8
Indiferente	5,6
Insatisfactoria	9,0
Muy Insatisfactoria	2,2
Total	100,0



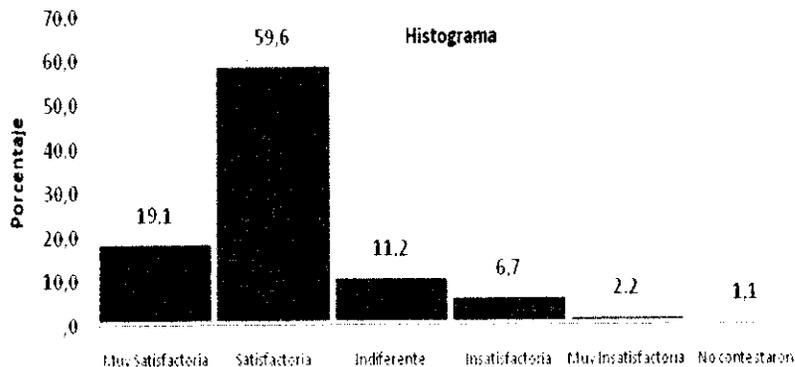
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 40

Las condiciones del entorno que rodean al paciente es

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	19,1
Satisfactoria	59,6
Indiferente	11,2
Insatisfactoria	6,7
Muy Insatisfactoria	2,2
No contestaron	1,1
Total	100,0



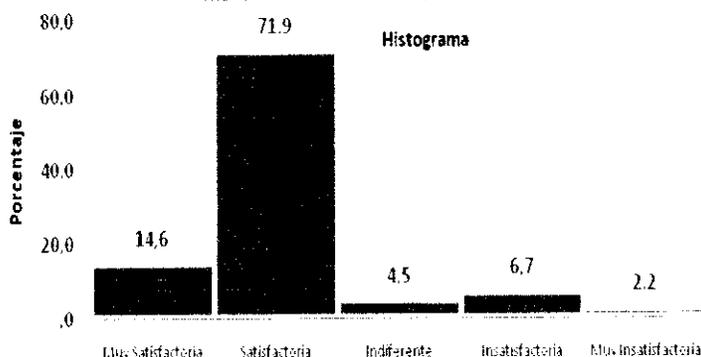
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 41

Los recursos materiales que necesito para desarrollar mi labor son

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	14,6
Satisfactoria	71,9
Indiferente	4,5
Insatisfactoria	6,7
Muy Insatisfactoria	2,2
Total	100,0



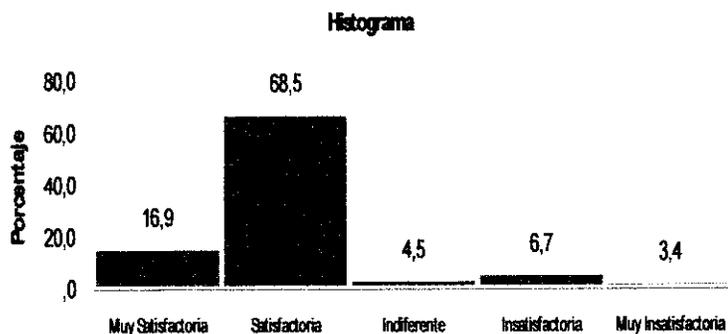
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 42

En general, la satisfacción global con el trabajo es

Tabla de Frecuencias

Calificación	Porcentaje
Muy Satisfactoria	16,9
Satisfactoria	68,5
Indiferente	4,5
Insatisfactoria	6,7
Muy Insatisfactoria	3,4
Total	100,0



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Sugerencias y Comentarios

Tiene usted alguna recomendación o sugerencia que nos desee realizar?	
Sugerencias	Porcentaje
Agilidad en solucionar los problemas tecnicos e informáticos que se presentan en las diferentes areas del hospital	1,1
Agilitar el servicio de trabajo social	1,1
Que exista mayor compromiso y amor por la institucion, para asi obrar bien y ofrecer una mejor atención la paciente	1,1
Brindar atención médica al personal y los hijos	4,5
Mejores los sueldos Capacitacion al personal administrativo para desarrollo profesional en el ambito laboral e incentivos a los empleados	8,9
Mejorar el servicio de comedor para el personal	6,6
Equipar de mas equipos de tratamiento para la atencion de los pacientes	1,1
Evaluar el espacio fisico de ciertas areas porq resulta pequeño para trabajar debido a la demanda de pctes q existen	2,2
Elaborar un porgrama de evaluaciones periodicas al personal para conocer el ambiente laboral en que nos desarrollamos y tomar correctivos pertinentes	1,1
Los empleados deberian ser partícipes en los cambios generales de la Insittucion	1,1
Mayor capacidad y ampliacion en las areas de atencion	1,1
Que las relaciones de los mepleados mejoren con los directivos y eso se refleje en el paciente y familiar en las areas de servicio	2,2
Revisión de sueldos porque hay diferencias en cargos iguales y las actitudes y aptitudes de compañeros en el área hospitalaria con los pctes.	2,2
No contestaron	62,9
Total	100,0

3.2.2. USUARIOS EXTERNOS

Los usuarios externos de SOLCA Matriz Guayaquil, son los pacientes o familiares de los pacientes que se atienden en la Institución actualmente.

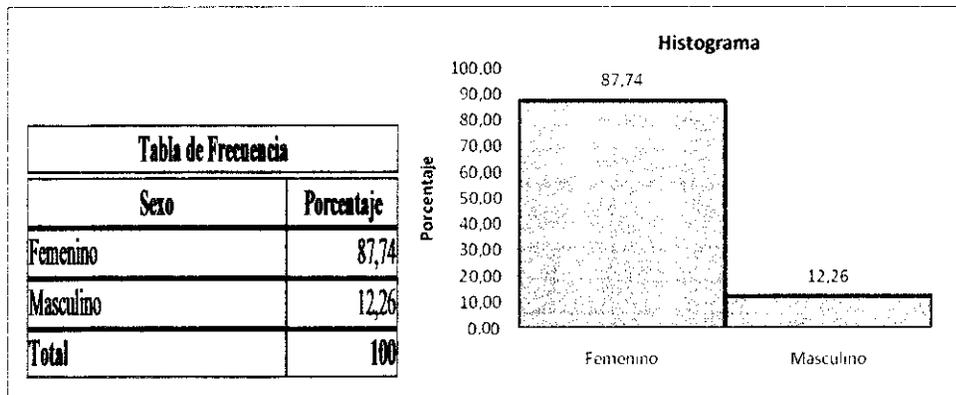
3.2.2.1 ANÁLISIS UNIVARIADO

Información de Clasificación

Del total de pacientes y familiares encuestados, el 88% fueron mujeres y un 13% hombres. El 83% tienen edades comprendidas entre los 20 a 59 años de edad. El 36% tiene como lugar natal la ciudad de Guayaquil. El 42% son casadas y un 25% solteras. El 43% tiene un nivel de educación secundaria y un 29% superior. El 29% indicó tener como profesión Quehaceres domésticos. El 57% reside en la ciudad de Guayaquil, de los cuales el 34% son del sector norte, el 20% sector sur y un 3% en el sector centro. Además hay pacientes que viven en otros cantones de la provincia del Guayas los más frecuentes son Milagro un 17% y Los Ríos un 10%.

CUADRO No. 43

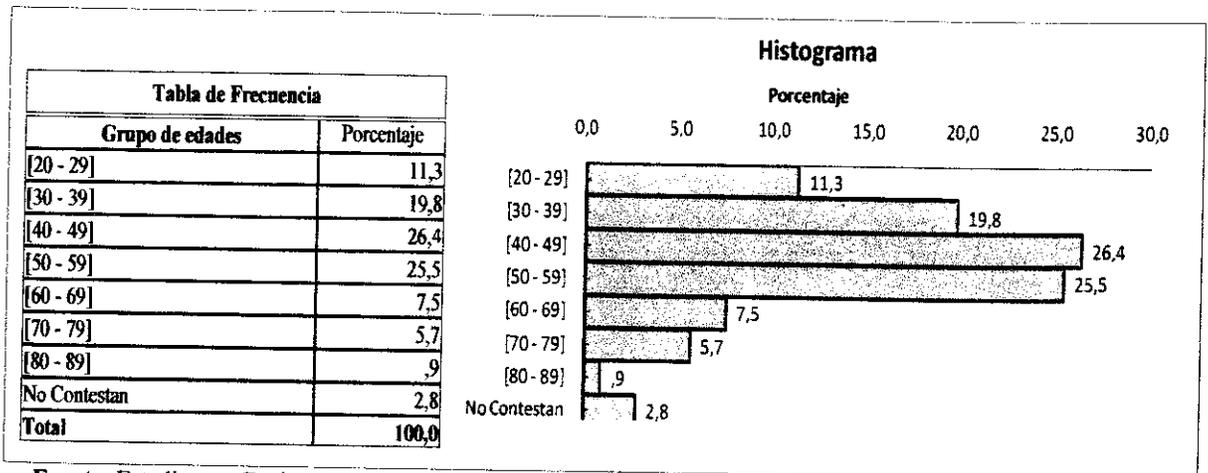
Sexo



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 44

Edad



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 45

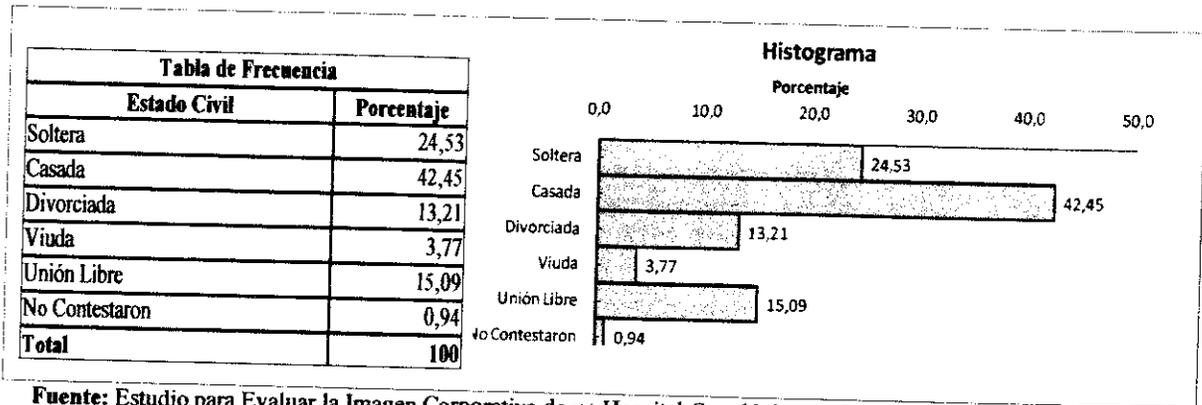
Lugar de Nacimiento

Tabla de Frecuencia	
Lugar de Nacimiento	Porcentaje
Babahoyo	1,9
Bucay	,9
Chone	,9
Colimes	,9
Daule	2,8
Duran	1,9
Guayaquil	35,8
Jipijapa	5,7
La Libertad	2,8
Los Rios	3,8
Machala	2,8
Manabi	2,8
Manta	2,8
Milagro	5,7
Mocache	,9
Naranjal	,9
Naranjito	1,9
Portoviejo	1,9
Quevedo	3,8
Riobamba	,9
Samborondon	1,9
Santa Elena	1,9
Troncal	,9
Ventana	2,8
Vinces	1,9
No Contestaron	8,5
Total	100,0

Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 46

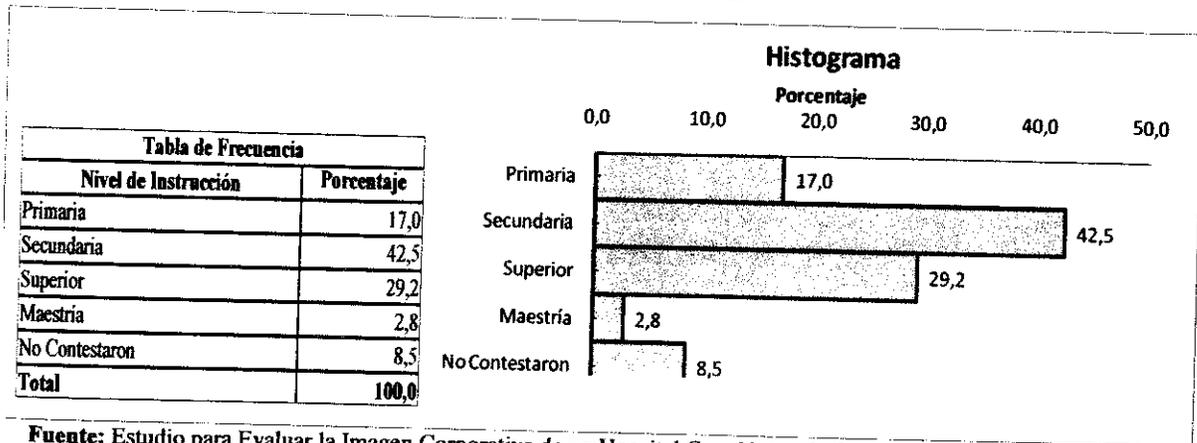
Estado Civil



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 47

Nivel de Instrucción



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 48

Profesión

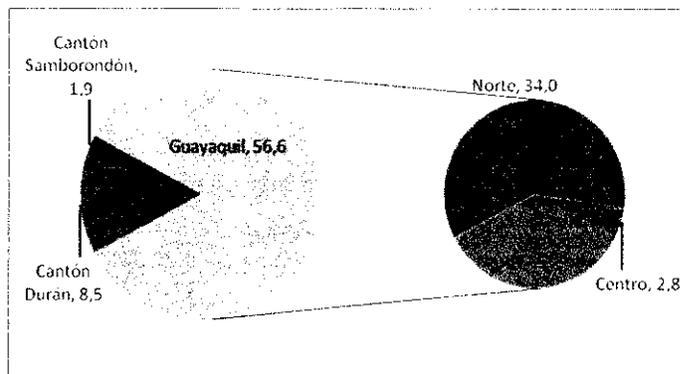
Tabla de Frecuencia	
Profesión	Porcentaje
Abogada	,9
Agricultor	,9
Albañil	,9
Arquitectura	,9
Chofer	2,8
Comerciante	4,7
Costurera	,9
CPA	1,9
Doctor	1,9
Enfermera	,9
Estudiante	2,8
Ingeniero	4,7
Licenciada	4,7
Odontóloga	,9
Profesor	5,7
Quehaceres Domésticos	29,2
Secretaria	4,7
Tecnólogo	1,9
No Contestaron	28,3
Total	100,0

Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 49

Lugar de Residencia

Tabla de Frecuencia	
Otros Lugares de Residencia	Porcentaje
Babahoyo	6,90
Daule	6,90
La Libertad	6,90
La Troncal	3,45
Lago Agrio	3,45
Los Rios	10,34
Manabí	6,90
Manta	3,45
Milagro	17,24
Mocache	3,45
Naranjal	3,45
Naranjito	3,45
Portoviejo	3,45
Quevedo	3,45
Salitre	3,45
Santa Elena	3,45
Ventana	6,90
Vinces	3,45
Total	100,00



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Información Básica

En esta sección se presenta los resultados obtenidos de las encuestas, dicha información es de interés para el estudio ya que nos permitirá comprobar hipótesis que fueron planteadas al inicio del estudio.

El análisis abarca la percepción en cuanto al servicio en general que han recibido en SOLCA esto es en cuanto a confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, el ambiente físico en el cual han recibido dicho servicio, la atención brindada en la consulta, la percepción que tienen de las campañas de prevención y el conocimiento del cáncer y la satisfacción general del servicio recibido.

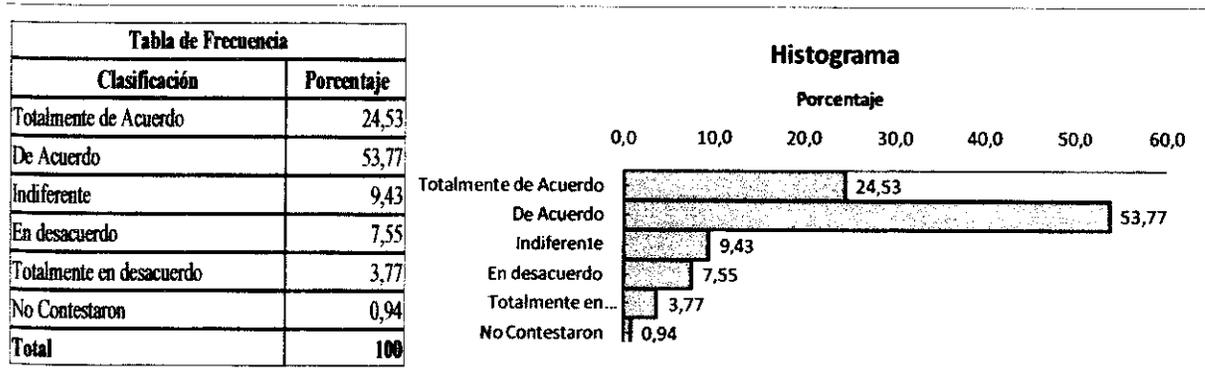
Percepción sobre el Servicio de SOLCA Matriz Guayaquil

1. Confiabilidad

El 79% de los pacientes está de acuerdo en que SOLCA muestra sincero interés por resolver sus problemas. El 78% indicó estar de acuerdo en que SOLCA desempeña el servicio de manera correcta la primera vez. El 80% indica que SOLCA si proporciona sus servicios en el tiempo que promete hacerlo. Y el 78% está de acuerdo que SOLCA mantiene informados a sus pacientes en el momento en que los servicios se van a desempeñar.

CUADRO No. 50

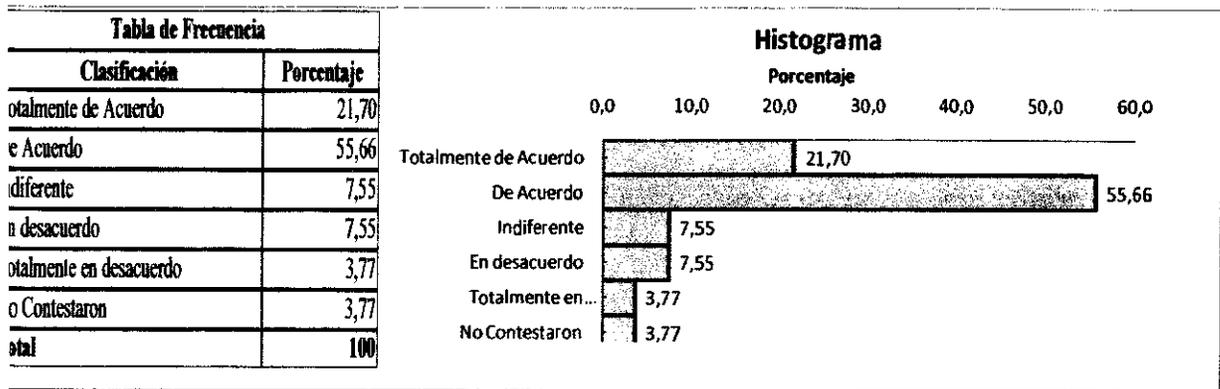
Quando usted tiene un problema SOLCA muestra sincero interés por resolverlo



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 51

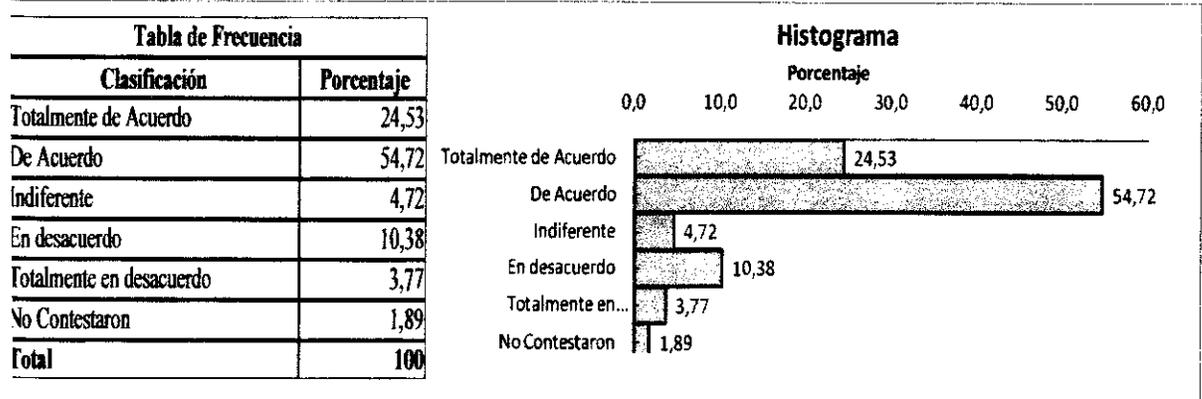
SOLCA desempeña el servicio de manera correcta la primera vez



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 52

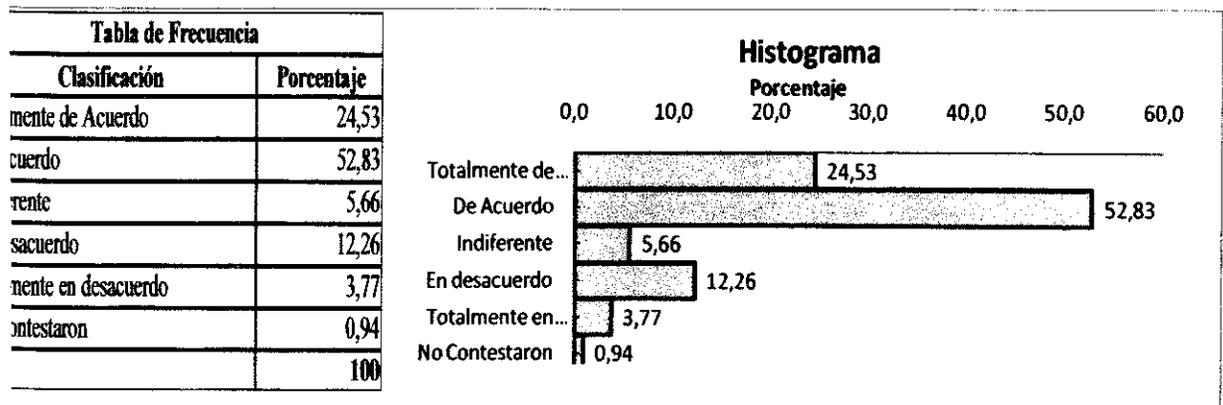
SOLCA proporciona sus servicios en el tiempo que promete hacerlo



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 53

SOLCA mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que los servicios se van a desempeñar



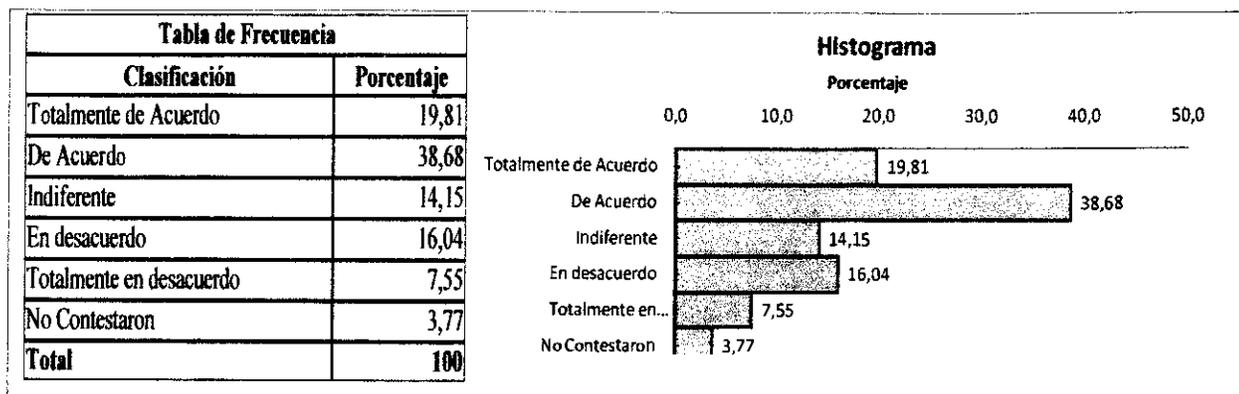
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

2. Responsabilidad

El 59% estuvo de acuerdo en que los empleados de SOLCA le brindan el servicio con prontitud, pero un 24% estuvo en desacuerdo. El 65% está de acuerdo en que los empleados de SOLCA siempre están dispuestos a ayudarlo. Y el 58% indicó que los empleados de SOLCA nunca están demasiados ocupados para ayudarlos.

CUADRO No. 54

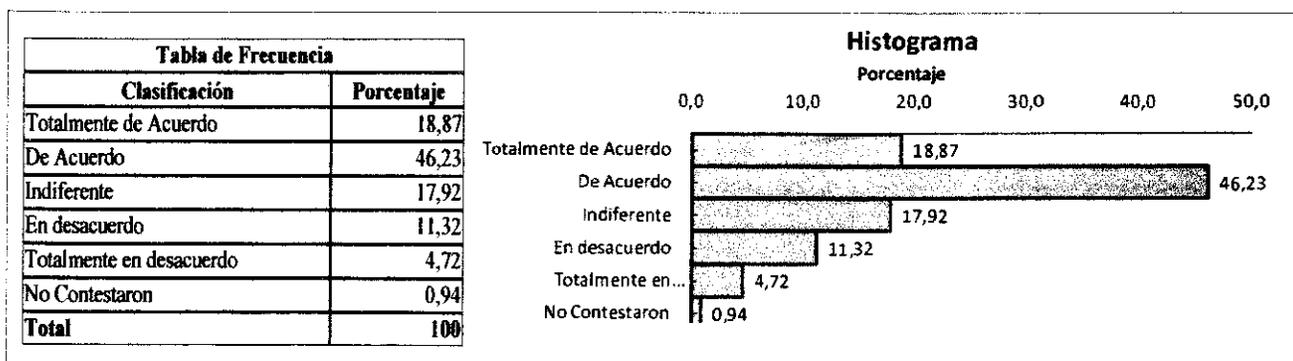
Los empleados de SOLCA le brindan el servicio con prontitud



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 55

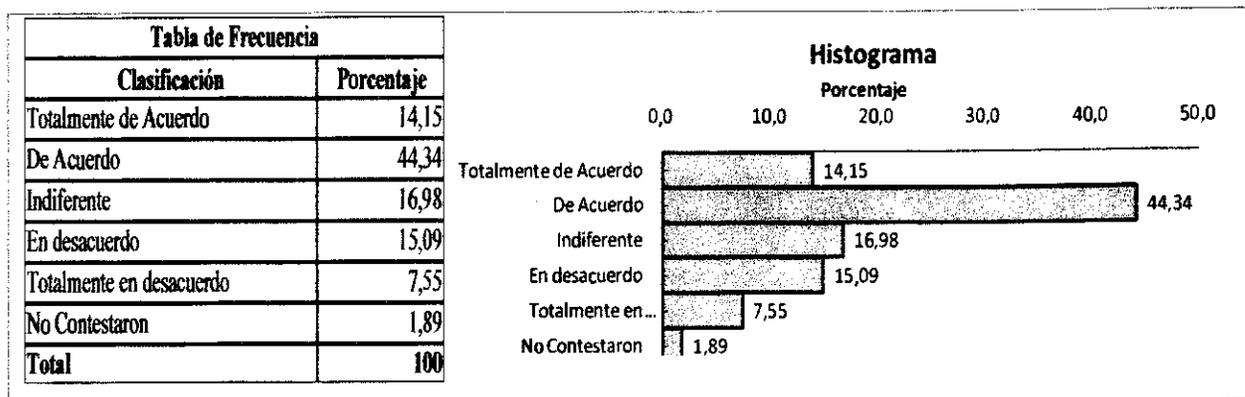
Los empleados de SOLCA siempre se muestran dispuestos a ayudarlo



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 56

Los empleados de SOLCA nunca están demasiados ocupados para ayudarlos



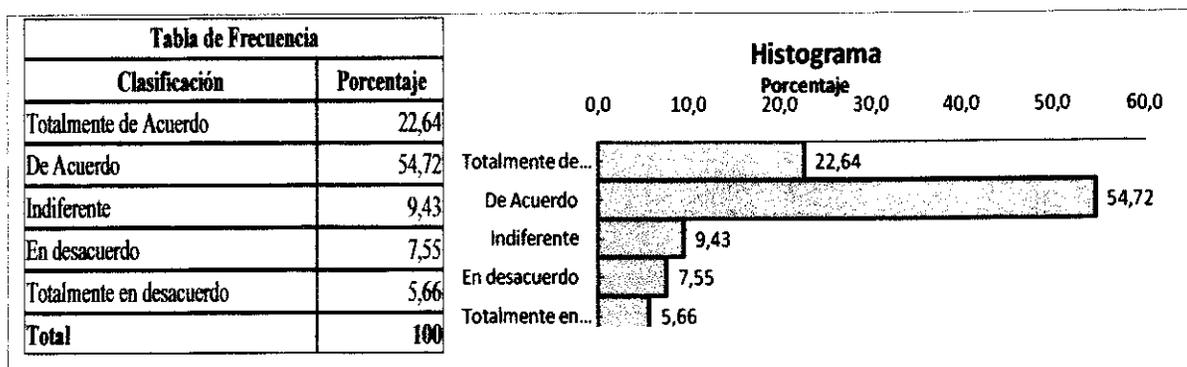
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

3. Seguridad

El 78% estuvo de acuerdo en que el comportamiento de los empleados de SOLCA le inspira confianza. El 88% de los pacientes se siente seguro al ser atendido por SOLCA. El 63% indican que los empleados los tratan siempre con cortesía pero un 22% estuvo en desacuerdo. Y el 79% está de acuerdo que los empleados de SOLCA cuentan con el conocimiento para responder sus inquietudes.

CUADRO No. 57

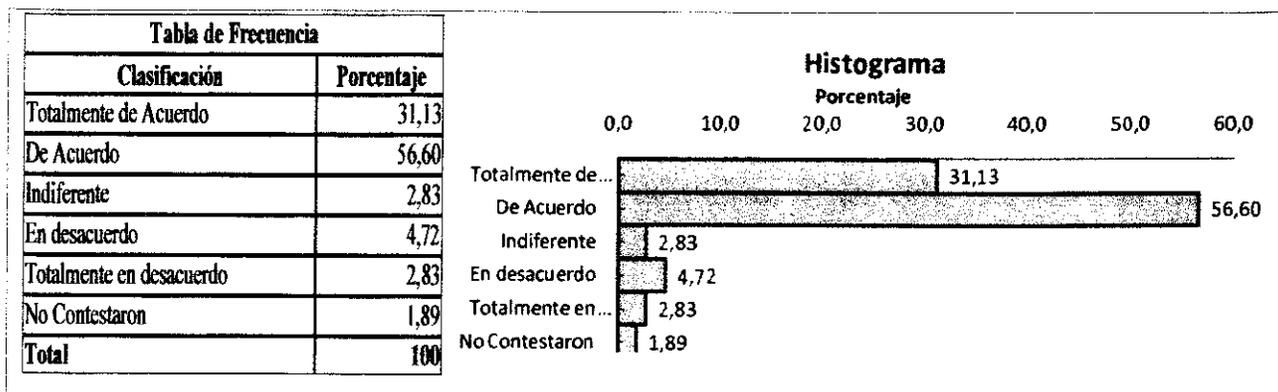
El comportamiento de los empleados de SOLCA le inspira confianza



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 58

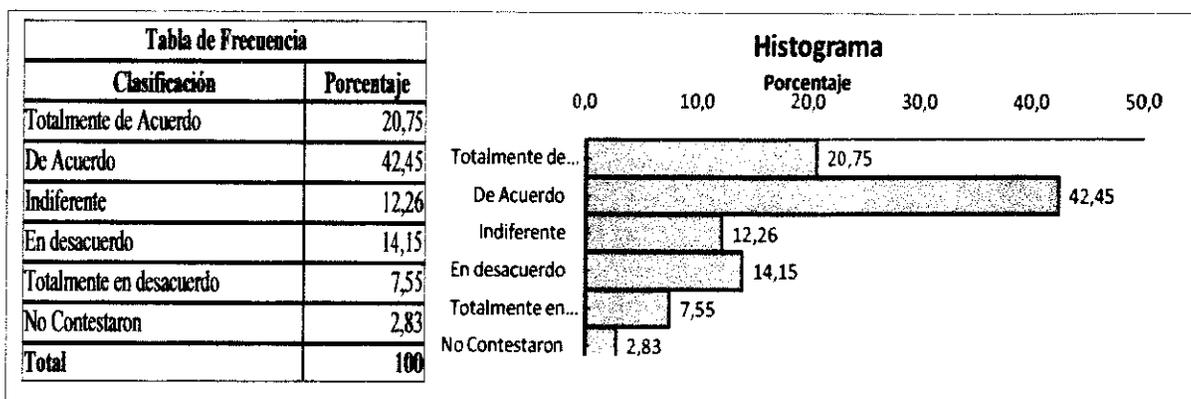
Se siente seguro al ser atendido por SOLCA



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 59

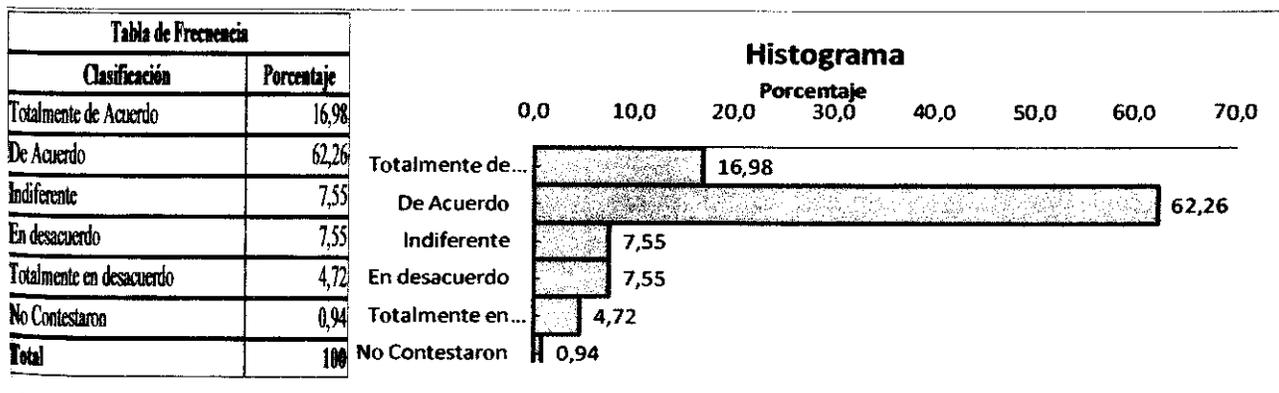
Los empleados de SOLCA le tratan siempre con cortesía



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 60

Los empleados de SOLCA cuentan con el conocimiento para responder sus inquietudes



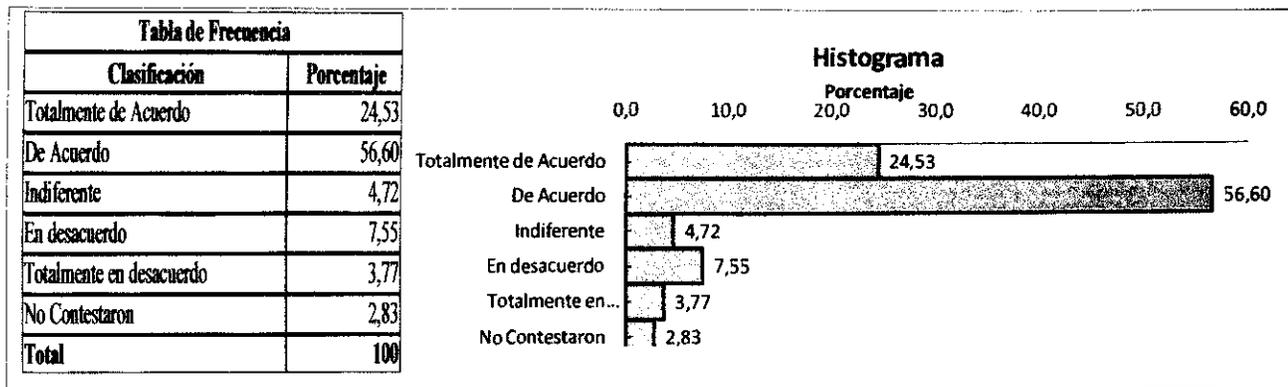
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

4. Empatía

El 82% de los pacientes está de acuerdo en que SOLCA le brinda una atención personalizada. El 72% indica que SOLCA toma sinceramente en cuenta los intereses de sus pacientes. El 63% está de acuerdo en que los empleados de SOLCA entienden sus necesidades específicas. Y un 80% mencionó que sus expectativas en cuanto al servicio fueron satisfechas.

CUADRO No. 61

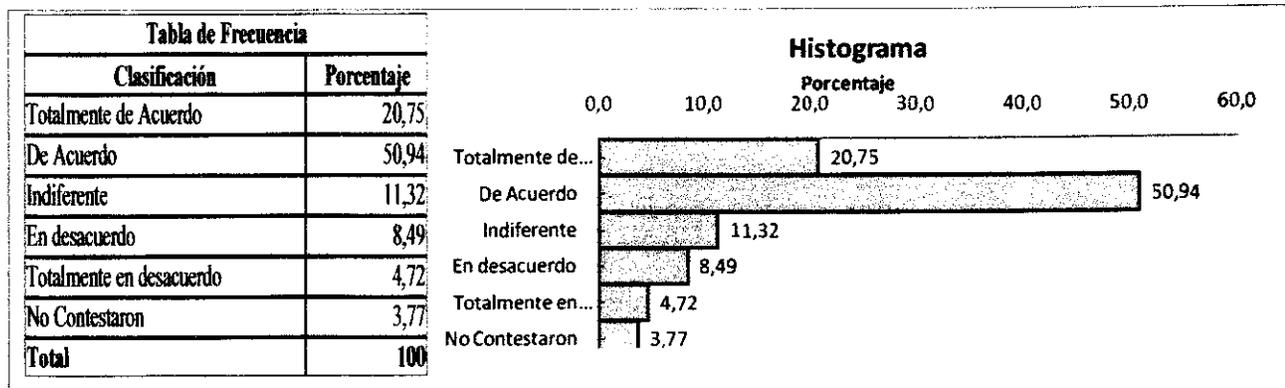
SOLCA le brinda atención personalizada



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 62

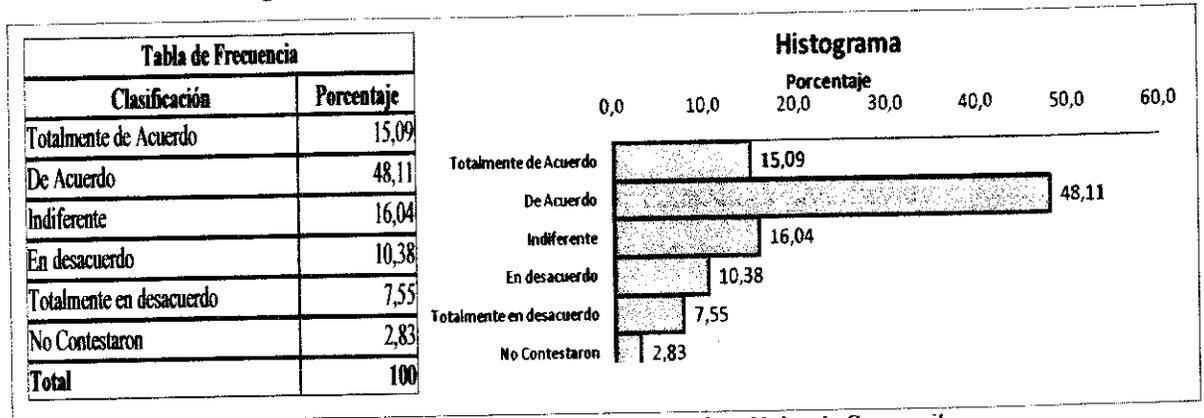
SOLCA toma sinceramente en cuenta los intereses de sus pacientes



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 63

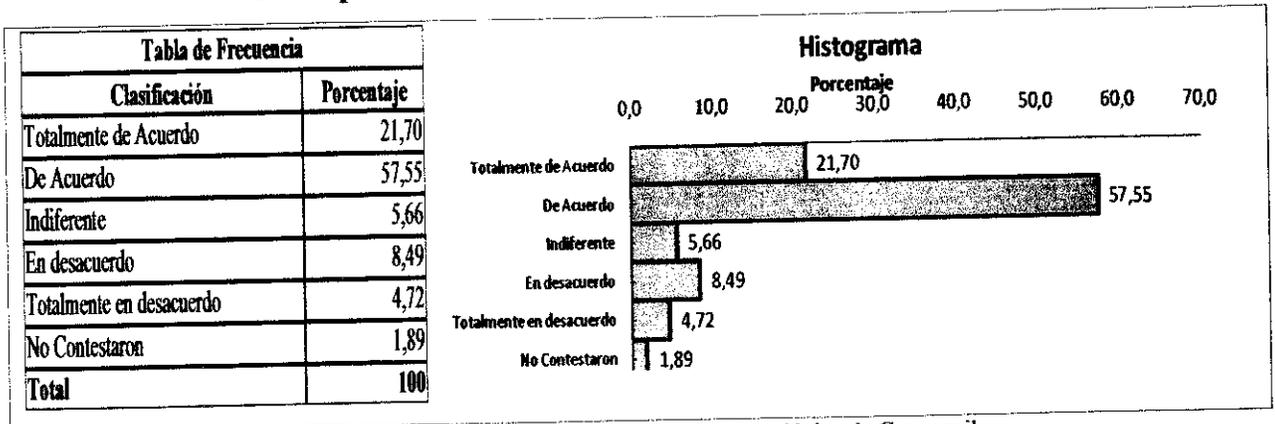
Los empleados de SOLCA entienden sus necesidades específicas



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 64

Las expectativas en cuanto al servicio fueron satisfechas



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

**Percepción sobre el ambiente del servicio de SOLCA Matriz
Guayaquil**

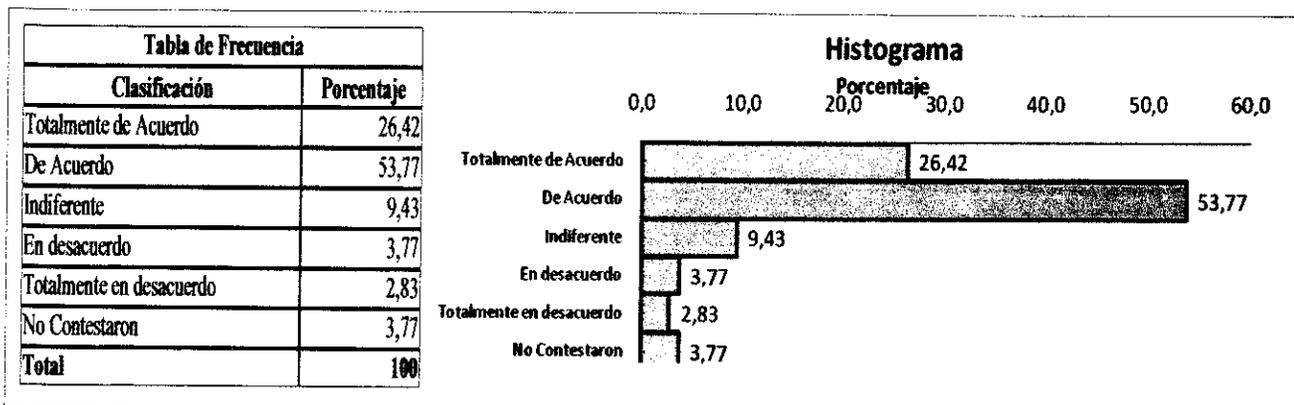
El 80% está de acuerdo en que la apariencia de los equipos médicos de SOLCA es moderna. El 79% indican que las instalaciones físicas de SOLCA son visualmente atractivas. El 81% opina que la presentación de los empleados es excelente. El 72% indica que los materiales asociados con el servicio como folletería e informes son atractivos.

El 80% indica que los horarios de actividades son convenientes. El 82% está de acuerdo en que la señalización dentro del hospital es la adecuada para guiar al paciente. El 57% indica que es satisfactorio el estacionamiento de vehículos, pero un 30% está en desacuerdo.

El 60% opina que las áreas de espera son cómodas y satisfactorias, aunque el 24% está en desacuerdo. El 80% indicó que los estados de facturación son claros y fáciles de entender. Y el 81% estuvo de acuerdo en que la consulta que recibió le permitió aprender algo más sobre su enfermedad.

CUADRO No. 65

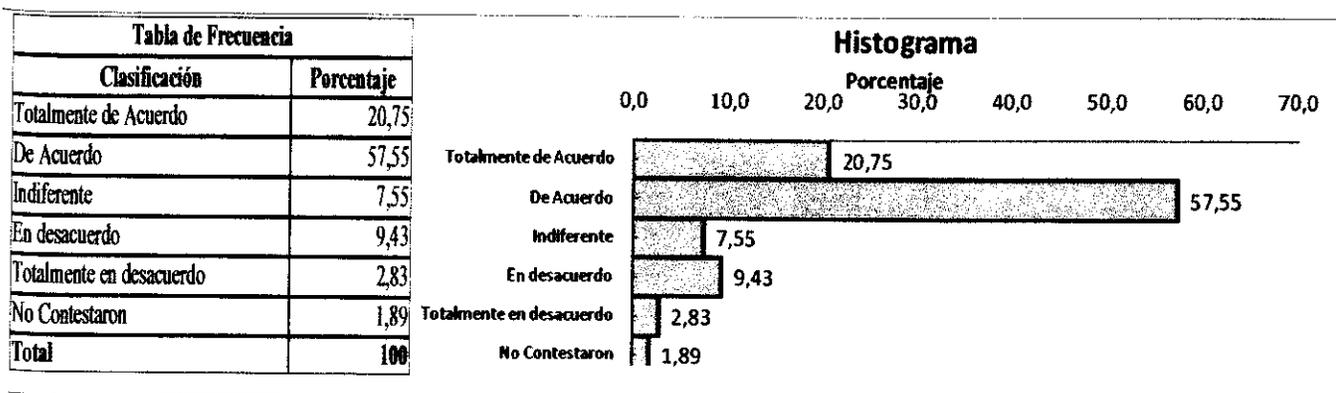
La apariencia de los equipos médicos de SOLCA son modernos



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 66

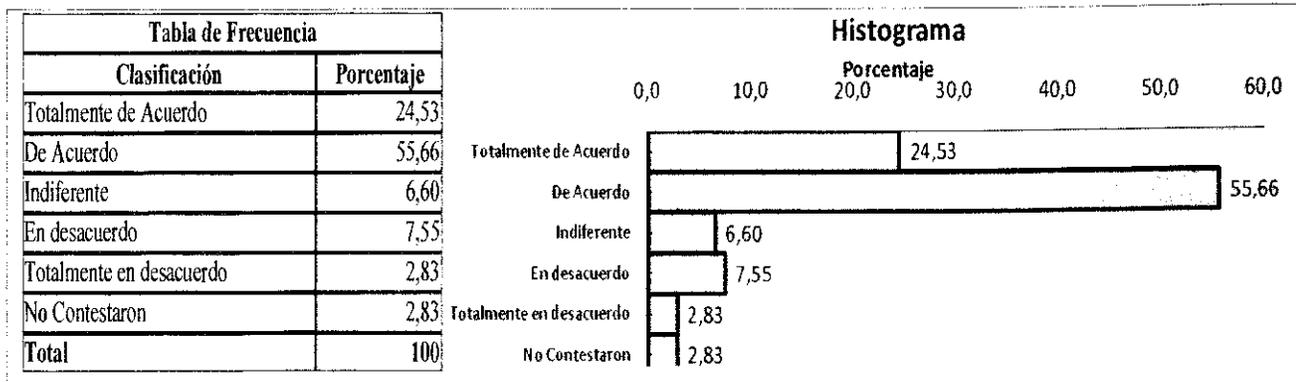
Las instalaciones físicas de SOLCA son visualmente atractivas



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 67

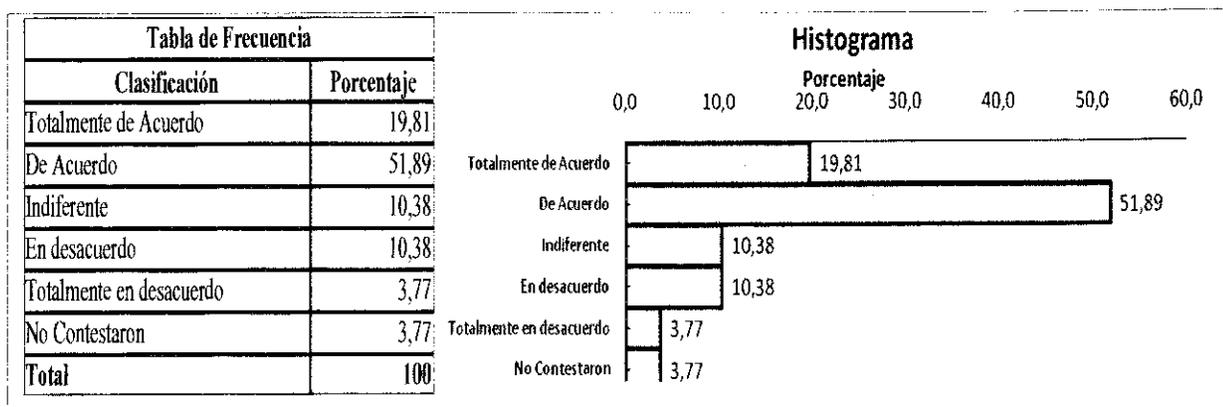
La presentación de los empleados de SOLCA es excelente



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 68

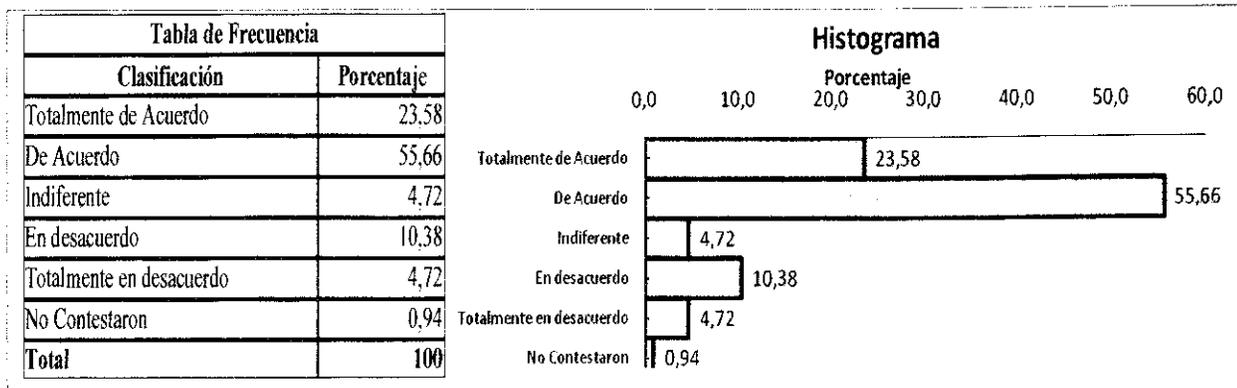
Los materiales asociados con el servicio (folletería, papelería e informes) de SOLCA son visualmente atractivos



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 69

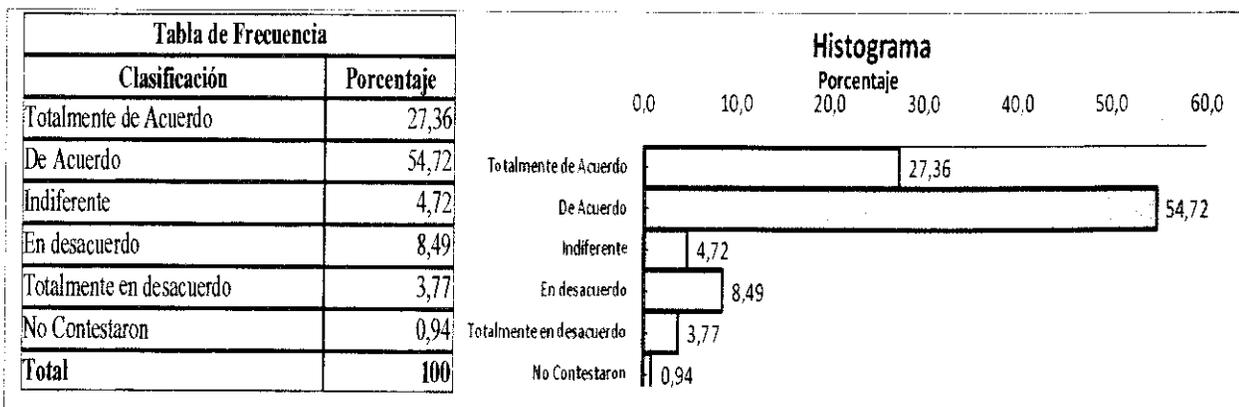
Los horarios de actividades de SOLCA son convenientes



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 70

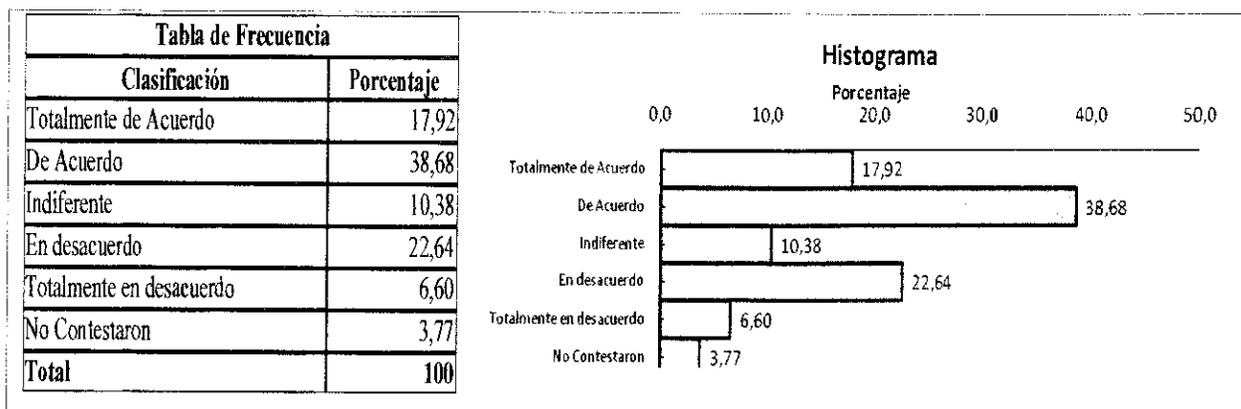
La señalización para guiar al usuario dentro de SOLCA es adecuada



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 71

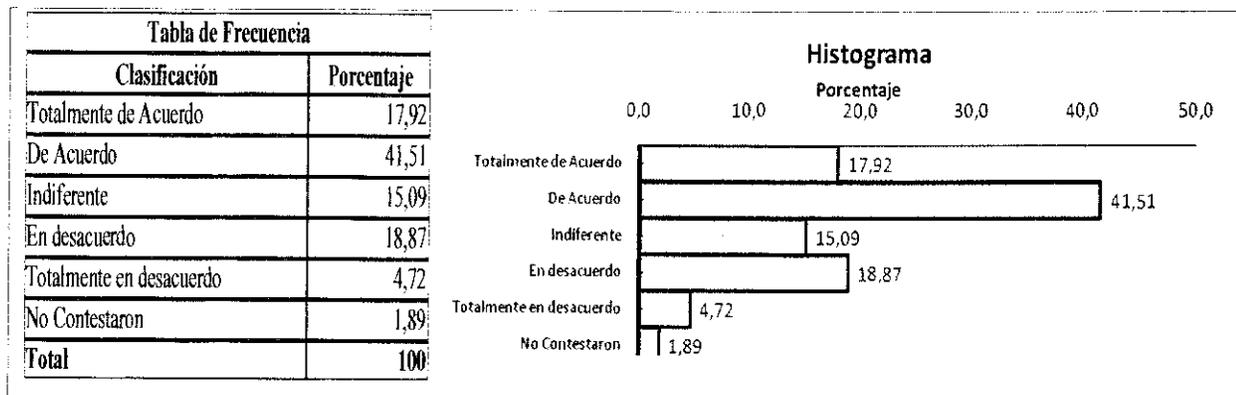
El estacionamiento para los pacientes es satisfactorio



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 72

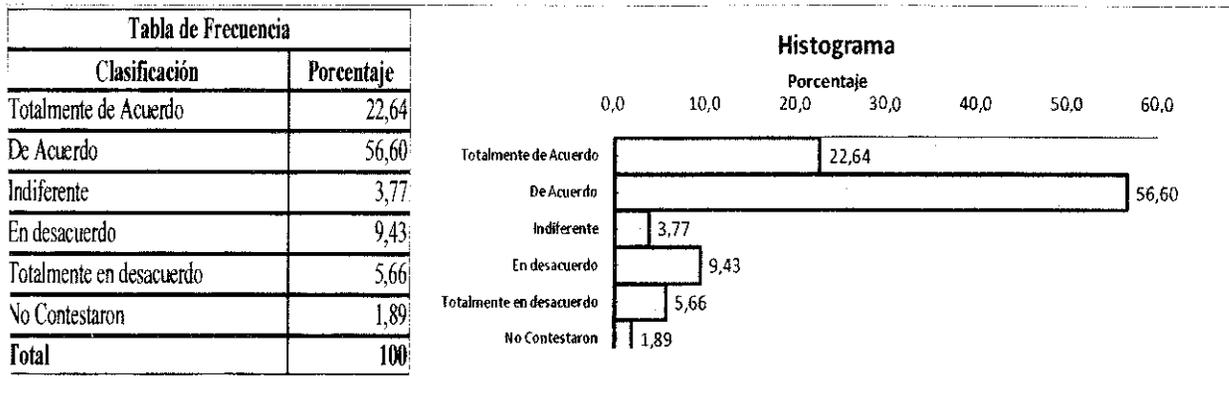
Las áreas de espera son cómodas y satisfactorias



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 73

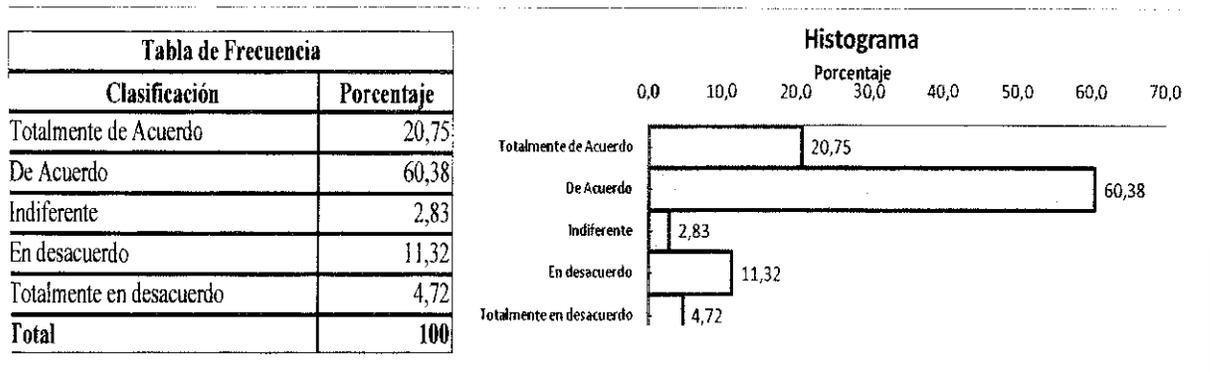
Los estados de facturación son claros y fáciles de entender



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 74

La consulta que recibí me permitió aprender algo más sobre mi enfermedad



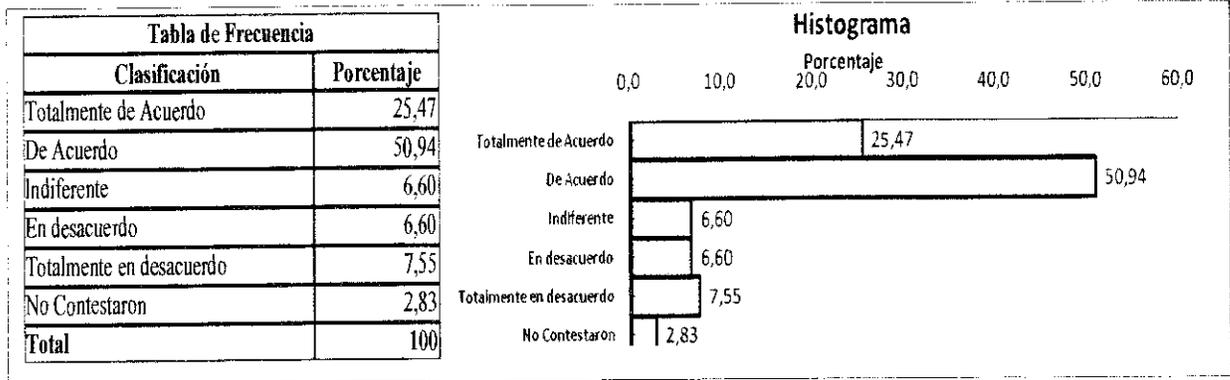
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Percepción sobre la atención brindada en la consulta de SOLCA Guayaquil

El 76% opina que el médico que la atendió fue claro al momento de la entrega del informe de resultados. El 87% indica que el médico que la atendió fue amable. El 76% está de acuerdo en que la orientación por parte de la enfermera fue eficiente.

CUADRO No. 75

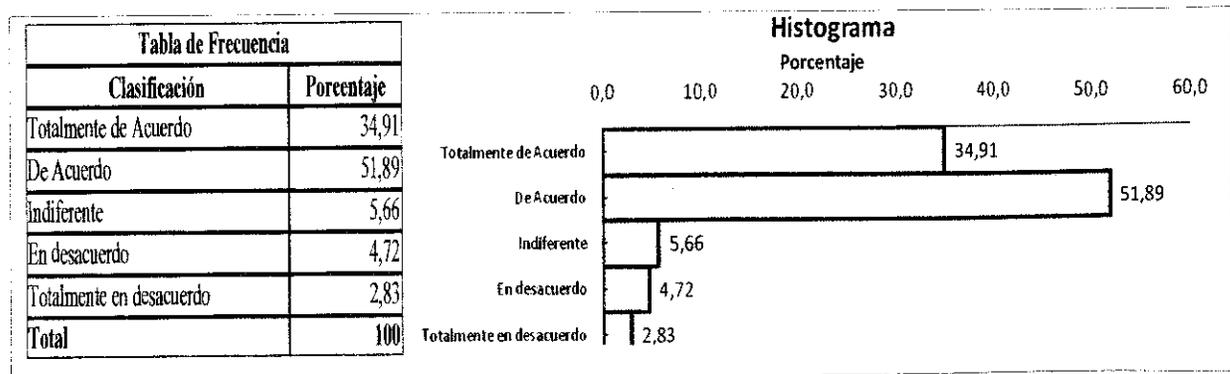
El médico que me atendió fue suficientemente claro al momento de la entrega del informe de resultados



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 76

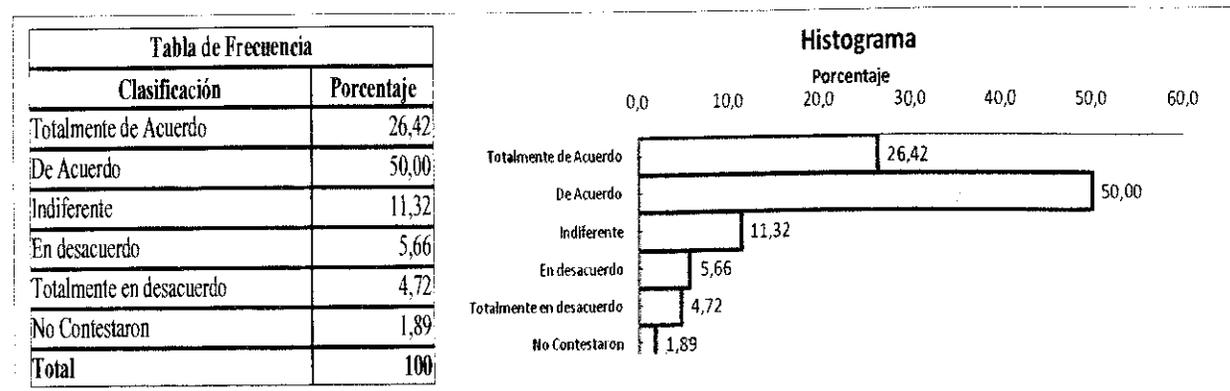
El médico que me atendió fue amable



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 77

La orientación en el momento de la atención por parte de la licenciada de enfermería fue eficiente



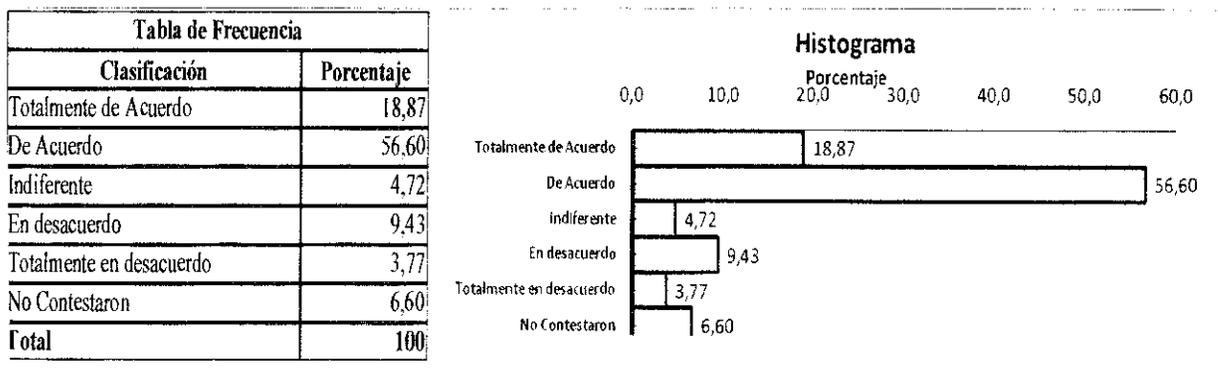
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Misión de SOLCA Matriz Guayaquil

El 76% está de acuerdo en que conoce la misión de SOLCA definida formalmente. Y el 80% indica que la misión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer SOLCA.

CUADRO No. 78

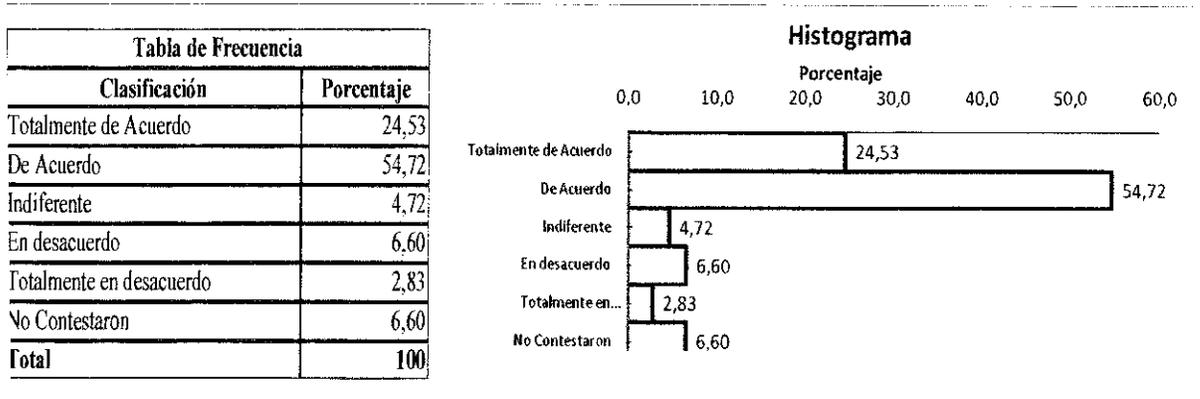
Conozco la misión de SOLCA definida formalmente



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 79

La misión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer SOLCA



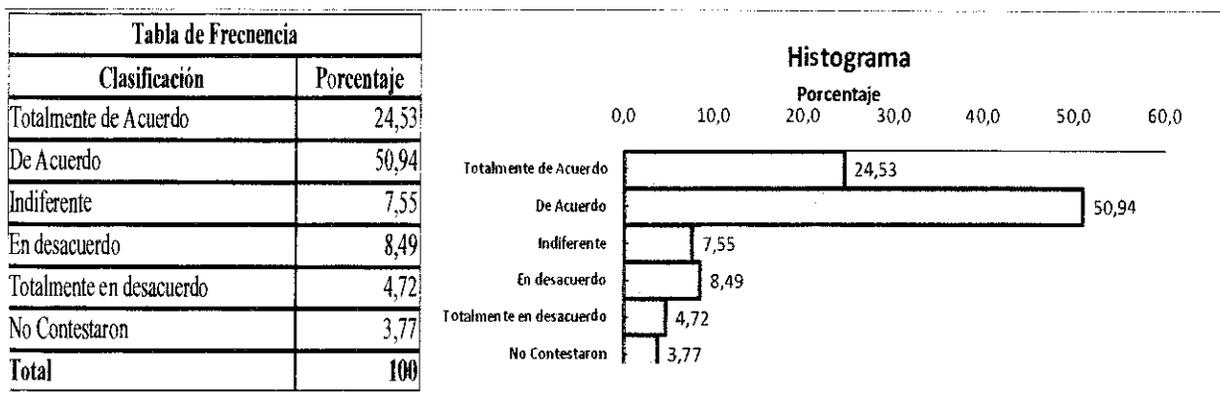
Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Percepción de las campañas de prevención de SOLCA y conocimiento del cáncer

El 76% opina que las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA son satisfactorias. El 80% indica que SOLCA lidera las campañas de prevención del cáncer a nivel nacional. El 70% está de acuerdo en que las campañas que realiza SOLCA son adecuadas. Y el 59% menciona que los conocimientos que tienen sobre cáncer son suficientes, aunque el 24% indica que falta información sobre prevención del cáncer.

CUADRO No. 80

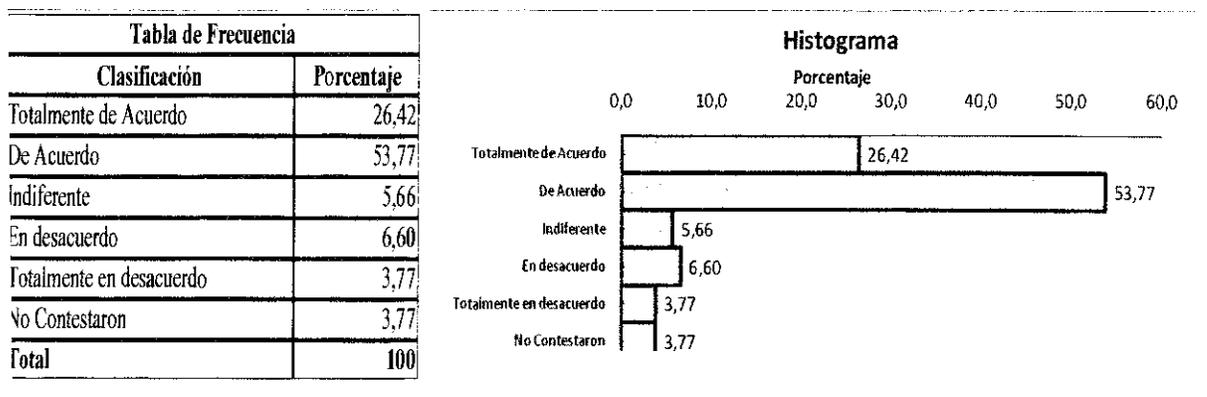
Las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA son satisfactorias



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 81

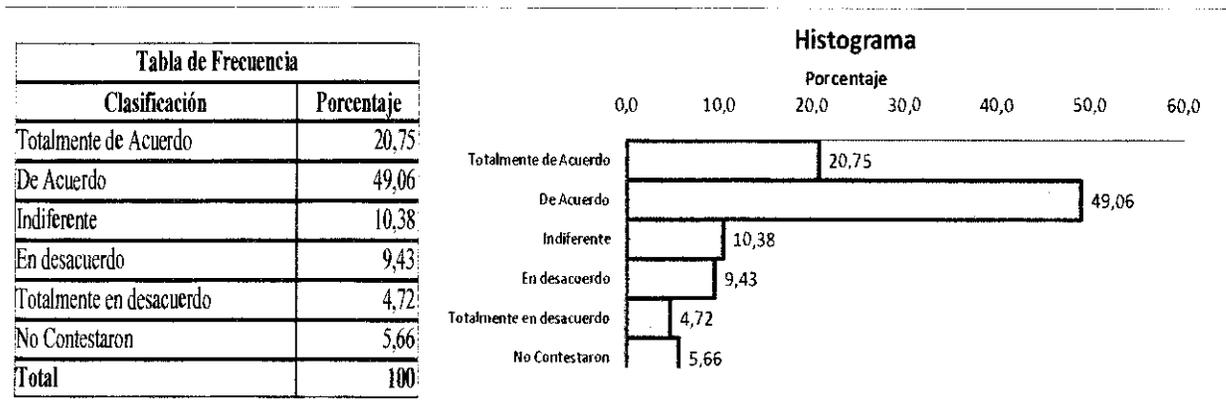
SOLCA lidera las campañas de prevención del cáncer a nivel nacional



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 82

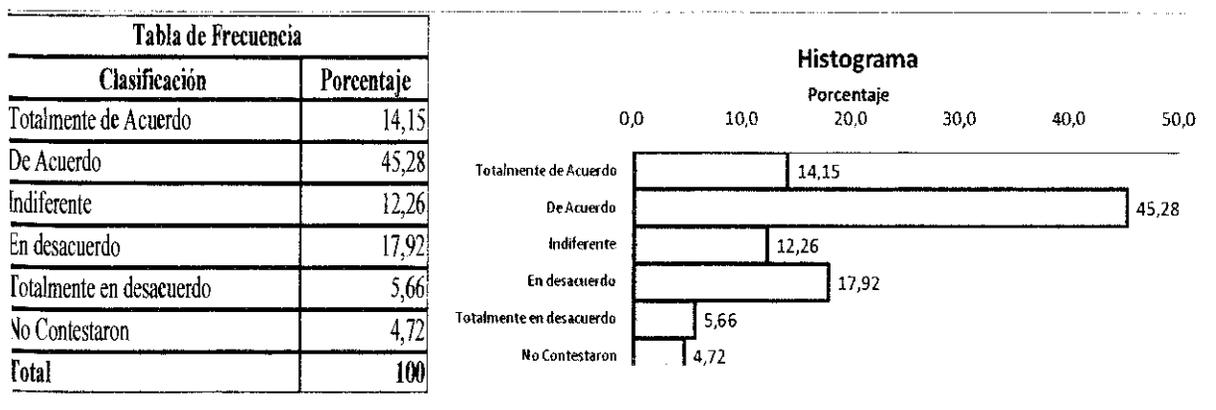
La difusión de las campañas de prevención que SOLCA realiza son adecuadas



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 83

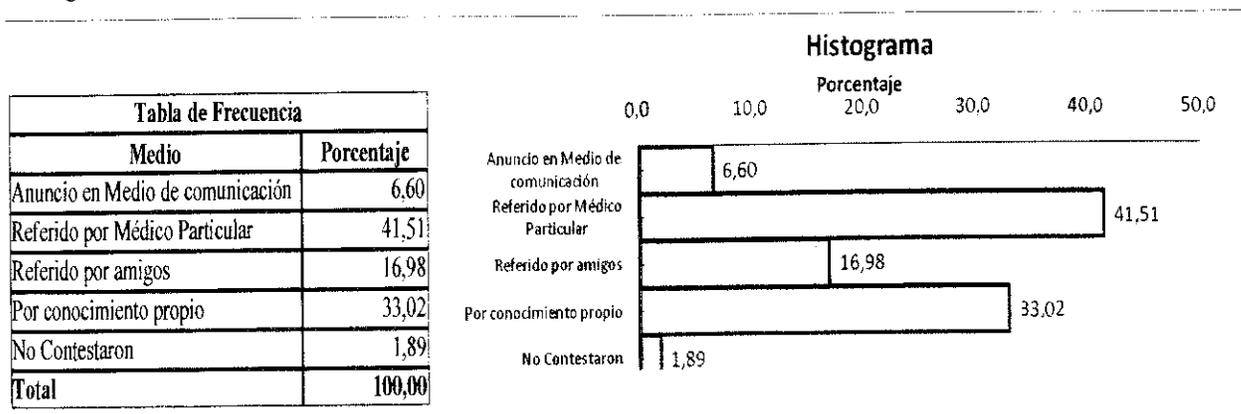
Los conocimientos que tengo sobre prevención y detección de cáncer son suficientes



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

CUADRO No. 84

¿Cómo se enteró del servicio que ofrece SOLCA matriz Guayaquil a los usuarios?

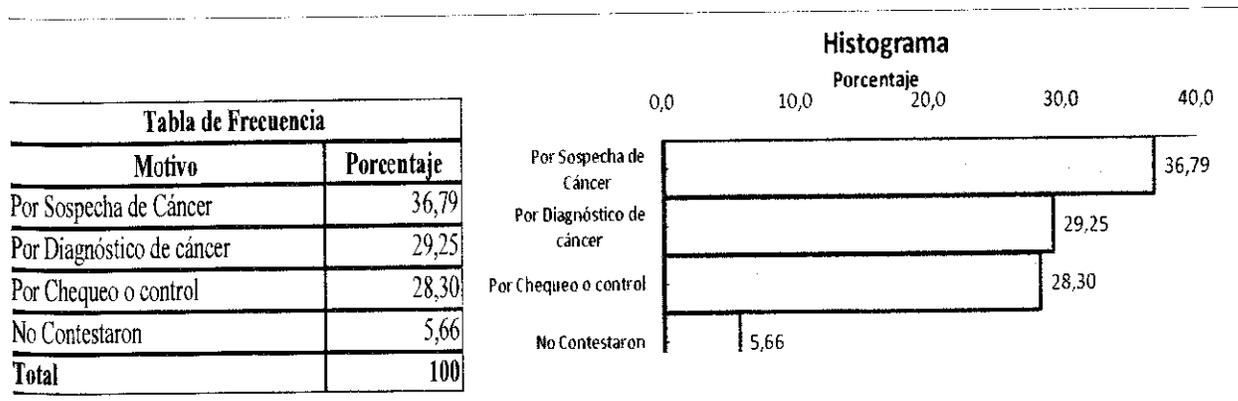


Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Del total de pacientes, el 42% indicó que se enteró del servicio de SOLCA porque fue referido por un médico particular, el 33% fue por conocimiento propio, el 17% fue referido por amigos y solo un 7% por anuncio en medio de comunicación.

CUADRO No. 85

¿Cuál fue el motivo por el que fue atendido en SOLCA matriz Guayaquil?



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

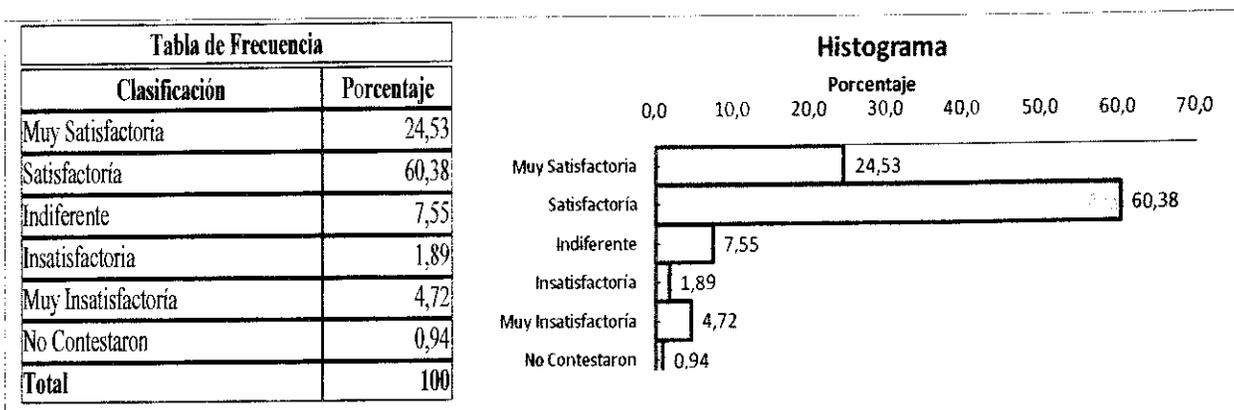
El 37% indicó que el motivo por el que vino a SOLCA para ser atendido fue por sospecha de cáncer, el 29% por diagnóstico de cáncer y un 28% por chequeo o control.

Satisfacción general del servicio recibido en SOLCA Matriz Guayaquil

El 60% de los pacientes encuestados se encuentra satisfecho por el servicio recibido en SOLCA matriz Guayaquil y un 25% se encuentra muy satisfecho, sumando estos dos porcentajes se tiene que el 85% tiene un nivel de satisfacción alto por el servicio que recibieron y un 7% dijo estar insatisfecho por el servicio.

CUADRO No. 86

¿Cuál ha sido su satisfacción en términos generales por el servicio recibido en SOLCA matriz Guayaquil?



Fuente: Estudio para Evaluar la Imagen Corporativa de un Hospital Oncológico de Guayaquil

Sugerencias y comentarios de los pacientes

- Campañas de prevención y detección del cáncer

¿Qué le gustaría que SOLCA matriz Guayaquil realice en cuanto a Campañas de Prevención y Detección del Cáncer?	
Comentarios	Porcentaje
Poner como mínimo que se den tres charlas por día para que no se crucen con las consultas	0,94
Ofrecer charlas informativas a instituciones educativas como colegios, universidades y a los barrios sobre cáncer y alimentación	5,65
Campañas de prevención del cáncer con más regularidad a través de la TV, radio y afiches publicitarios	15,07
Campaña de prevención del cáncer más constantes del útero, piel, pulmón, mama, estómago y virus del papiloma humano	7,54
Realizar Campañas por todos o por lo menos algún medio de comunicación	3,78
Charlas abiertas al público y Ofrecer Folletos	4,71
Charlas específicas sobre el cáncer del útero para las señoritas estudiantes deberían de hacerle en todos los colegios de 5 y 6 curso	0,94
Cheques gratuitos para ciertos tipos de cáncer y campañas a los barrios del suburbio	1,89
Concientización sobre esta enfermedad, si es hereditaria	0,94
Conforme con la campaña de prevención de cáncer y que las siga realizando	3,77
Mayor información sobre cáncer y apoyo con psicólogos	4,71
Información sobre cáncer a las personas de menos recursos económicos que viven en lugares urbanos marginales y difusión en las partes rurales	5,65
Más campañas contra el tabaco y alcohol	0,94
Que ofrezcan charlas actualizadas y que proporcionen consultas gratis y más ayuda económica en los tratamientos y exámenes a las personas que sufren de cáncer	3,77
Mayor información sobre prevención del cáncer y los tratamientos que se utilizan para combatirlo.	1,89
Realizar más labor social para ayudar a los niños con cáncer	0,94
Seguir con la fundación de Poly Ugarte con el cáncer de próstata	0,94
Que la Institución adquiera mejores equipos, realice más investigación a fondo sobre esta terrible enfermedad y ofrezca una mejor atención al paciente	2,83
Que las campañas de cáncer sean claras en su forma de comunicar, orienten al paciente, sean continuas.	3,77
Mayor información de cáncer en otros órganos y en general	0,94
Que ofrezcan Seminarios sobre los factores de riesgo del cáncer a la población	0,94
Que realicen una campaña masiva para prevenir el cáncer de estómago	0,94
Que realicen campaña para que ayuden a niños enfermos de la calle	0,94
Que realicen visitas a los hogares para informar sobre como prevenir el cáncer	0,94
No Contestaron	25,47
Total	100

- Servicio de atención al paciente

¿Tiene usted algún comentario o sugerencia sobre nuestro servicio en general?	
Sugerencias	Porcentaje
Bajar los precios de los exámenes y exoeraciones en todo lo que puedan.	1,89
Dar agilidad y facilidades en los turnos con los medicos sobretudo a los pacientes de provincia	3,77
Atención personalizada, calidad humana y mayor profesionalismo para cada paciente que se atiende	2,83
Deben ser mas rapidas las consultas y extender el horario de atencion	0,94
Deberian hacer seguimiento a los medicos en cuanto al trato con los pacientes ya que no tengo buena experiencia con mi medico tratante el cree que sabe todo y solo su criterio vale	0,94
Mejorar el servicio de las enfermeras algunas son groseras, se debe estar mas pendiente de ellas, que sean más comprensibles con la enfermedad y cordiales al dar información, ofrezcan una mejor atención al paciente asi mismo las secretarias	6,59
El servicio demora porque hacen falta mas enfermeras. Colocar una sala de comedor en cada piso para los familiares del paciente hospitalizado y un bar que atienda las 24 horas	0,94
El tiempo entre una consulta y otra no sea tan espaciadu	1,89
En todos los servicios falta educacion al usuario nunca dan charlas educativas	0,94
Estoy muy contenta por la atencion que se recibí me ha dado seguridad, la atención es muy profesional	5,65
Que exista una mejor atención en emergencia , ampliar el área y que haya mas preparacion en las enfermeras	1,89
Respetar los horarios de los turnos que se indican en la tarjeta del paciente, cumplir con las citas que nos indican.	1,89
La consulta externa deben dar una hora exacta para que el paciente sea atendido y no esperar desde las 06h00 para ser atendido a las 11h00	0,94
Las personas que estan en informacion que conteste con amabilidad	1,89
Orientación a los familiares que cuidan al paciente y mayor dominio de los instrumentos que utilizan las enfermeras	1,89
Mas cocientizacion de parte del medico en el momento del dignostico, que conversen con el paciente, y expliquen al paciente sobre la enfermedad, sean claros en la entrega de los resultados.	5,66
Mayor ayuda económica por parte de trabajo social	1,89
Mayor agilidad en consulta externa y en la aplicación del tratamiento. Ampliar la sala de espera	4,71
Mayor cuidado y vigilancia porque dentro del hospital fui asaltado	0,94
Mejor atencion al paciente hospitalizado y control con las visistas ya que ocasionan intranquilidad para el paciente.	1,89
Mejor trato por parte de los guardias que sean amables al momento que dan información.	0,94
Mejorar y dar facilidad al paciente en los medicamentos costosos, además el personal necesita mayor relaciones humanas para con el paciente	1,89
Informar al paciente cuales son las puertas de acceso, y que los guardies orienten al paciente y no sean groseros, deben educarlos o votarlos.	0,94
Ayudar economicamente a las personas que necesitan y no solo a los que tienen cancer, pero sobretudo en los tratamientos	1,89
Que exista más orden en la atención al paciente y paciencia por parte de las enfermeras	1,89
Que realicen charlas sobre los tipos de cancer y ofrezcan mejor información	1,89
Que el personal que aplica el tratamiento al paciente sea mas amable.	1,89
Que la cajeras y recepcionista sean mas amables con el paciente y brinden mejor informacion	0,94
Que los pacientes del IESS sean atendido inmeditamente en cuanto a las citas	0,94
Que todos los valores sean totalmente economico porque este hospital parece una clinica para los ricos y nada para los pobres	0,94
Realizar visitas a los pacientes que abandonan el tratamiento.	0,94
No Contestaron	34,91
Total	100

3.2.2.2 ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL CÁNCER

Análisis de Fortalezas y Debilidades

Fortalezas:

- Tener una muy buena imagen como una institución grande, responsable y preocupada por enseñar sobre el cáncer.
- Tener un área encargada de proporcionar ayuda económica al paciente oncológico.
- Contar con una muy buena atención en ciertas áreas del hospital.
- Ofrecer charlas informativas sobre cáncer al paciente.
- Contar con una alta confianza del paciente en el servicio de atención y tratamientos.
- Tener un alto porcentaje de usuarios que se siente seguro de ser atendido en SOLCA y están satisfechos por el servicio

Debilidades:

- La palabra SOLCA, la asocian con muerte, miedo y personas desahuciadas de cáncer.
- Falta de procesos eficientes en la atención al paciente oncológico.
- Poca accesibilidad por parte de ciertos médicos al momento de la consulta.
- Falta de campañas de prevención en los tipos de cáncer poco frecuentes.
- Poca colaboración en la atención al paciente oncológico.
- Insatisfacción con el estacionamiento vehicular.
- Poca conocimiento sobre la misión y visión de SOLCA.
- Falta de conocimiento de los procedimientos para evaluar al personal administrativo y de servicios.
- Insatisfacción en los servicios de comedor, nutrición y consultorio familiar.
- Falta de capacitaciones para el personal administrativo y de servicio.

Elaboración de Estrategias

- Elaborar un programa de información sobre prevención y detección del cáncer en general, dirigido a entidades educativas y empresas privadas,
- Incentivar el desarrollo de un “Programa de la lucha contra el cáncer” en algún medio de comunicación (radio, televisión, prensa) donde se informe a la población sobre los factores de riesgo del cáncer y cómo prevenirlos.
- Elaborar un CD interactivo con información de prevención y detección de cáncer para que sea entregado a usuarios y entidades de forma gratis.
- Diseñar una página web amigable para el paciente donde se pueda obtener toda la información relacionada con el cáncer.
- Ofrecer apoyo psicológico al paciente desde cuando es diagnosticado de cáncer hasta, durante y después de la aplicación del tratamiento
- Elaborar un programa de incentivos no económicos, al personal administrativo y de servicios que tiene contacto directo con el paciente, con el fin de mejorar el servicio de atención que se ofrece al paciente oncológico.
- Ofrecer capacitaciones al personal médico y administrativo que tiene contacto directo con el paciente, con el fin de concientizar y comprometerlos en el arduo trabajo que es atender a un paciente con cáncer.

CONCLUSIONES IV

1. Conclusiones del Análisis Cualitativo:

Imagen de SOLCA

- Los pacientes y familiares conocen el significado de la palabra SOLCA y tienen muy en claro la función principal por la que fue creado SOLCA la cual la definieron como “combatir el cáncer y dar información de las causas que la producen”,
- El posicionamiento que tienen de SOLCA no es bueno ya que lo relacionan con muerte, miedo, sufrimiento y personas desahuciadas de cáncer.
- La percepción que tienen de SOLCA, en lo que refiere a su Infraestructura, equipos, tecnología, personal médico, investigación científica y tratamientos fue buena y muy buena. Así mismo la percepción en cuanto a los valores de SOLCA en lo que respecta a ética, honestidad, respeto de los derechos del paciente y la perseverancia de la lucha contra el cáncer lo calificaron como buena y muy buena, aunque con ciertas excepciones ya que existen abusos y falta de consideración en ciertas áreas del hospital, de parte de médicos y enfermeras
- En general, la imagen que tienen de SOLCA es de una:
 - Institución grande.
 - Joven, buena y muy atenta.
 - Preocupada de enseñar sobre el cáncer, pero sobretodo que da la mano a todos sin distinción de raza ni condición social. y
 - Capaz de asumir la responsabilidad de esta terrible enfermedad.
- Dentro de los aspectos positivos mencionaron:
 - La adecuada ayuda que ofrece trabajo social y
 - La muy buena atención en ciertas áreas del hospital,
- Dentro de los aspectos negativos mencionaron:
 - El tiempo de espera para realizarse algún examen o ir a una consulta.
 - Las varias veces que deben ir a la Institución para realizar algún trámite, ocasionando un gasto considerable en transporte y

- La poca accesibilidad que muestran ciertos médicos al momento de la consulta.
- Los atributos que esperarían del servicio de atención al paciente son:
 - Mayor agilidad en los trámites internos de consultas y exámenes.
 - Ofrecer orientación a los pacientes dentro del hospital a las diferentes áreas donde deben desplazarse. Y
 - Ofrecer ayuda psicológica a los pacientes nuevos para prepararlos en el diagnóstico y tratamiento que van a recibir con el fin de que accedan a realizarse dicho tratamiento como el médico lo indica.

Campañas de prevención

- Los medios de comunicación donde se informan sobre campañas de prevención del cáncer en el país son la Fundación Poly Ugarte, los periódicos y las charlas informativas que realiza SOLCA. La mayoría de los pacientes habían escuchado de campañas que SOLCA realiza aunque nadie ha participado en alguna de ellas, entre las que mencionaron están: la campaña contra el tabaco y la campaña del cáncer de mama
- Entre las expectativas que tienen de las campañas de prevención del cáncer mencionaron:
 - Mayor publicidad sobre los diferentes tipos de cáncer, (no solo de los cánceres más frecuentes).
 - Desarrollar un programa televisivo los fines de semana donde enseñen a la población de los factores de riesgo y cómo prevenir el cáncer.
 - Elaborar un CD con información de prevención y detección de cáncer; y
 - Diseñar una página web amigable para el paciente donde se pueda obtener toda la información relacionada con el cáncer.

Conocimiento del Cáncer

- Los pacientes tienen un conocimiento muy general sobre la prevención y la detección de los cánceres más frecuentes como son: cáncer de cérvix y cáncer de mama, sin embargo de las otras localizaciones donde también puede producirse

cáncer no tienen conocimiento. Indican que ahora como son parte de esta enfermedad están más deseosos de conocer más del cáncer.

2. Conclusiones del Análisis Cuantitativo:

Usuarios Externos

- En base a los datos demográficos, más de la mitad de usuarios encuestados fueron mujeres, el 83% tienen edades comprendidas entre los 20 a 59 años de edad. El 42% son casadas y un 43% tiene un nivel de educación secundaria. El 29% tiene como profesión los Quehaceres domésticos y el 57% reside en la ciudad de Guayaquil.
- Por otro lado, el 42% indicó que había llegado a SOLCA porque fue referido por un médico particular y un 33% llegó por conocimiento propio, el motivo por el que llegaron a SOLCA fue un 37% por sospecha de cáncer, un 29% por diagnóstico de cáncer y un 28% por chequeo o control.

La Percepción que tienen los pacientes sobre el Servicio de atención que ofrece SOLCA Matriz Guayaquil es:

▪ **En cuanto a Confiabilidad**

- ✓ El 79% está de acuerdo en que SOLCA muestra interés por resolver sus problemas.
- ✓ El 78% está de acuerdo en que SOLCA desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.
- ✓ El 80% está de acuerdo en que SOLCA proporciona sus servicios en el tiempo que promete hacerlo. Y
- ✓ El 78% está de acuerdo en que SOLCA mantiene informados a sus pacientes en el momento en que los servicios se van a desempeñar.

▪ **En cuanto a Responsabilidad**

- ✓ El 59% está de acuerdo en que los empleados de SOLCA le brindan el servicio con prontitud y un 24% está en desacuerdo.

- ✓ El 65% está de acuerdo en que los empleados de SOLCA siempre están dispuestos a ayudarlo. Y
- ✓ El 58% está de acuerdo en que los empleados de SOLCA nunca están demasiados ocupados para ayudarlos.

▪ **En cuanto a Seguridad**

- ✓ El 78% está de acuerdo en que el comportamiento de los empleados de SOLCA le inspira confianza.
- ✓ El 88% se siente seguro al ser atendido por SOLCA.
- ✓ El 63% está de acuerdo en que los empleados los tratan siempre con cortesía pero un 22% está en desacuerdo. Y
- ✓ El 79% está de acuerdo que los empleados de SOLCA cuentan con el conocimiento para responder sus inquietudes.

▪ **En cuanto a Empatía**

- ✓ El 82% está de acuerdo en que SOLCA le brinda una atención personalizada.
- ✓ El 72% está de acuerdo en que SOLCA toma sinceramente en cuenta los intereses de sus pacientes.
- ✓ El 63% está de acuerdo en que los empleados de SOLCA entienden sus necesidades específicas. Y
- ✓ El 80% mencionó que sus expectativas en cuanto al servicio fueron satisfechas, esto comprueba la hipótesis planteada al inicio el estudio.

La Percepción que tienen los pacientes sobre el ambiente del servicio de SOLCA

Matriz Guayaquil es:

- ✓ El 80% está de acuerdo en que la apariencia de los equipos médicos de SOLCA son modernos.
- ✓ El 79% está de acuerdo en que las instalaciones físicas de SOLCA son visualmente atractivas.

- ✓ El 81% está de acuerdo en que la presentación de los empleados es excelente.
- ✓ El 72% está de acuerdo en que los materiales asociados con el servicio como folletería e informes son atractivos.
- ✓ El 80% está de acuerdo en que los horarios de actividades de SOLCA son convenientes.
- ✓ El 82% está de acuerdo en que la señalización dentro del hospital es la adecuada para guiar al paciente.
- ✓ El 57% indica que es satisfactorio el estacionamiento de vehículos, aunque un 30% está en desacuerdo.
- ✓ El 60% opina que las áreas de espera son cómodas y satisfactorias, y el 24% opina lo contrario.
- ✓ El 80% está de acuerdo en que los estados de facturación son claros y fáciles de entender. Y
- ✓ El 81% estuvo de acuerdo en que la consulta que recibió le permitió aprender algo más sobre su enfermedad.

La Percepción que tienen los pacientes sobre la atención brindada en la consulta en SOLCA Matriz Guayaquil

- ✓ El 76% opina que el médico que la atendió fue claro al momento de la entrega del informe de resultados.
- ✓ El 87% indica que el médico que lo atendió fue amable. Y
- ✓ El 76% está de acuerdo en que la orientación por parte de la enfermera fue eficiente.

En cuanto a la Misión de SOLCA Matriz Guayaquil

- ✓ El 76% dijo conocer la misión de SOLCA definida formalmente. Y
- ✓ El 80% está de acuerdo en que la misión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer SOLCA.

La Percepción que tienen los pacientes sobre las campañas de prevención de cáncer que SOLCA realiza y el conocimiento que tienen sobre el cáncer

- ✓ El 76% opina que las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA son satisfactorias.
- ✓ El 80% indica que SOLCA lidera las campañas de prevención del cáncer a nivel nacional.
- ✓ El 70% está de acuerdo en que las campañas que realiza SOLCA son adecuadas. Y
- ✓ El 59% menciona que los conocimientos que tienen sobre cáncer son suficientes, aunque un 24% indica que les falta información sobre prevención del cáncer.

Satisfacción general de los pacientes por el servicio recibido en SOLCA Matriz Guayaquil

- ✓ El 25% de los pacientes se encuentran muy satisfecho por el servicio recibido en SOLCA matriz Guayaquil y el 60% se encuentra satisfecho, sumando estos dos porcentajes se tiene que el 85% tiene un nivel de satisfacción por el servicio que recibieron, esto comprueba la hipótesis planteada en el estudio.

Entre las sugerencias que indicaron los pacientes se mencionan las siguientes:

- ✓ Mayor publicidad sobre los diferentes tipos de cáncer, (no solo de los cánceres más frecuentes).
- ✓ Desarrollar un programa televisivo los fines de semana donde enseñen a la población de los factores de riesgo y cómo prevenir el cáncer.
- ✓ Elaborar un CD con información de prevención y detección de cáncer; y
- ✓ Diseñar una página web amigable para el paciente donde se pueda obtener toda la información relacionada con el cáncer.

Usuarios Internos

- Del total de empleados encuestados, más de la mitad fueron mujeres, el 75% tienen edades comprendidas entre los 19 a 38 años de edad, el 82% nació en la ciudad de Guayaquil, el 49% son solteros y un 35% casados, el 76% tienen nivel de instrucción Superior, el 44% labora en SOLCA entre 1 a 5 años, el 85% es personal estable y más de la mitad desempeñan sus funciones en el área administrativa.

▪ En cuanto a su Misión y Plan Institucional

- ✓ El 52% indicó conocer la misión y visión de SOLCA definidas formalmente.
- ✓ El 53% contestó afirmativamente en que la misión y visión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer la Institución.
- ✓ El 49% indicó no conocer en términos generales el Plan Estratégico actualmente vigente en SOLCA.
- ✓ El 43% indicó que no existen procedimientos para evaluar al personal administrativo y de servicios.
- ✓ El 57% indicó que la atención que SOLCA ofrece a sus pacientes si incluye el respeto a sus derechos y valores. Y
- ✓ El 39% afirma que SOLCA tiene una cultura de investigación científica.

▪ En cuanto a los Servicios que ofrece SOLCA Matriz Guayaquil a sus empleados

- ✓ El 44% considera que el servicio de comedor es parcialmente satisfactorio.
- ✓ El 85% opina que el horario de atención del comedor es el adecuado.
- ✓ El 44% indica que la atención en el consultorio familiar es parcialmente satisfactoria.
- ✓ El 52% dice que el servicio de nutrición es parcialmente satisfactorio.
- ✓ El 45% opinan que la cantidad y calidad del material bibliográfico en biblioteca es parcialmente satisfactorias.

- ✓ El 34% dice que los seguros contra accidentes laborales que SOLCA brinda son satisfactorios, aunque un 14% no contestó porque no sabían si existían estos seguros para los empleados.
- ✓ El 37% indica que las capacitaciones que SOLCA realiza no son satisfactorias.
- ✓ El 90% indica que la puntualidad en el pago de su remuneración es satisfactoria.
- ✓ En términos generales el 54% dijo sentirse parcialmente satisfecho con los servicios que SOLCA brinda a sus empleados y un 23% no se siente satisfecho.

▪ **En cuanto a las Instalaciones e Infraestructuras**

- ✓ El 68% se encuentra satisfecho por la amplitud de los espacios donde desarrolla su trabajo.
- ✓ El 84% indicó que las condiciones ambientales son satisfactorias.
- ✓ El 78% dice disponer de un equipamiento satisfactorio.
- ✓ El 71% se muestra satisfecho con el mobiliario.
- ✓ El 78% indican que la limpieza es satisfactoria.
- ✓ El 78% dice que el mantenimiento de las instalaciones de SOLCA es satisfactorio.
- ✓ El 83% se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho por las instalaciones en general.

▪ **En cuanto a la Motivación y Reconocimiento**

- ✓ El 54% opina que las condiciones laborales actuales en SOLCA son satisfactorias y un 20% opina lo contrario.
- ✓ El 88% dijo estar satisfecho con el trabajo que realiza diariamente.
- ✓ El 58% está satisfecho con las oportunidades que proporciona SOLCA para desarrollarse profesionalmente, pero un 23% está insatisfecho.
- ✓ El 68% está satisfecho por el reconocimiento que recibe de pacientes y familiares por el trabajo realizado.

- ✓ El 45% está satisfecho por la remuneración que percibe por el trabajo realizado pero un 43% está insatisfecho.

▪ **En cuanto al Ambiente Laboral y Satisfacción Global**

- ✓ El 88% dice mantener una comunicación con su jefe inmediato satisfactoria.
- ✓ El 83% opina que existe una cooperación satisfactoria entre compañeros de trabajo.
- ✓ El 79% menciona como satisfactorio las condiciones del entorno que rodean al paciente.
- ✓ El 87% está satisfecho con los recursos materiales que necesita para desarrollar su trabajo.
- ✓ En conclusión, el 86% dice encontrarse satisfecho con el trabajo en general.

Entre las sugerencias que indicaron los empleados se mencionan las siguientes:

- ✓ Capacitaciones al personal para un mejor desarrollo profesional en el ámbito laboral
- ✓ Agilidad en la solución de problemas técnicos e informáticos en las diferentes áreas del hospital
- ✓ Hacer partícipe al personal en cambios que se realicen en la Institución para adquirir un mayor compromiso y conocimiento de los mismos.
- ✓ Elaborar programa de evaluaciones periódicas al personal y programa de incentivos no económicos para motivar al personal que tiene contacto directo con el paciente con el fin de ofrecer una mejor atención.

ANEXOS V

ANEXO A: DESARROLLO DEL GRUPO FOCAL

GUÍA DEL MODERADOR

Introducción

- Agradecer la participación
- Estamos reunidos aquí para “conocer su percepción de la imagen de SOLCA y el conocimiento que tienen sobre prevención y detección del cáncer”.
- Se presenta la Psicóloga Dra. Andrea Rubio
- Notificar que se grabará la discusión para no perder partes de la misma.

Descripción de la dinámica de la sesión

- El grupo focal tendrá una duración máxima de una hora.
- Se garantiza el completo anonimato de cada uno de los participantes del grupo focal.
- Se espera que se hable de sus opiniones y que no vamos a discutir experiencias personales.
- Nos interesa hacer una conversación grupal y que cada uno de ellos expresen libremente sus ideas y opiniones de forma breve (que no hay buenas o malas ideas o respuestas a las cosas que vamos a discutir)
- No esperamos que se pida permiso para hablar y se debe solicitar la palabra al moderador.

Presentación de los participantes

- Antes de comenzar me gustaría saber un poquito sobre cada uno. Podrían presentarse y decir unas pocas palabras sobre ustedes: nombre, edad, tiempo que está vinculado con SOLCA y cuál es el motivo por el cual está aquí.

Guía de preguntas

EVALUACIÓN DE LA IMAGEN DE SOLCA

P1: Miriam Briones, 10 años tiene viniendo, la mama tiene un tumor.

Agradecidos por la atención, pero hasta ahora llevo pagando como \$3000

P2: Tiene 40 años y la esposa está internada porque tiene cáncer al seno.

P3: Rosa Cuello, la mama tiene cáncer, desde el mes de junio de este año.

P4: Esperanza Quiricocha, viene a SOLCA desde el año 1984, cuando estaba en el anterior edificio por su salud. Actualmente viene por el sobrino. Agradece a la Institución porque lo están ayudando

P5: Viene a la Institución hace 4 años por la mamá porque tiene cáncer en el seno

P6: Esperanza Espinoza es madre de un hijo que tiene 20 años tiene leucemia y está en recaída. A los chicos hay que explicarle sobre el tratamiento y comprendan la realidad de la vida.

1. ¿Qué opinan sobre las campañas de prevención del cáncer que se realizan en el país? Quien las lidera actualmente, su promoción, difusión, cobertura, accesibilidad, beneficios.
 - Poly Ugarte, me pude informar del cáncer de mama.
 - En los diarios hay campañas
 - Charlas sobre temas del cáncer
 - Charlas informativas en SOLCA

2. Que se le viene a la mente cuando escucha la palabra SOLCA?
 - Muerte
 - La primera vez que escuche de SOLCA me sentía a morir. No había organización en el SOLCA de antes.
 - La mama no quería saber nada y había escuchado comentarios que si se hace operar la enfermedad le va a seguir. Una psicóloga le ayudo
 - Sufrimiento
 - La muerte viene más rápido si se atiende
 - Yo tengo Miedo. Los doctores dicen que se la lleven a la casa.
 - Yo pensaba que SOLCA era para personas desahuciadas de cáncer.

3. ¿Qué significa para ustedes la palabra SOLCA?
 - Todos sabían que significa Sociedad de Lucha contra el Cáncer

4. ¿Cuál piensa usted que es la función principal de SOLCA?
 - Combatir el cáncer
 - Dar información
 - Prevenir
 - Conocer las causas sobre el cáncer

5. ¿Cuál es la estructura de SOLCA a nivel nacional? Existe en otras ciudades? indique cuales?

Algunos no sabían que existían en otras ciudades.
Los que sabían indicaron en:

 - Cuenca

- Portoviejo
- Quito
- Machala
- Guaranda
- La Península

Una persona solo pensaba que había en Guayaquil

6. ¿Cuál es la percepción que tienen de la imagen de SOLCA actualmente?

“Facilitar préstamos en casos de emergencia siendo una institución tan grande o sino morir en casa” Una paciente que viene más de dos años a la Institución”.

7. ¿Qué características tiene el servicio de atención que ofrece SOLCA al paciente, trámites internos, tiempo de espera, información sobre el diagnóstico, asistencia psicológica, otras que se indiquen en ese momento?

- Se gasta en transporte porque se viene un día y otro día.
- Un poco mas de agilidad. Me quedé esperando medio día y al día siguiente esperé medio día más para que le hagan una ecografía.
- Se espera demasiado
- “No hay como preguntar porque el médico es medio bravo, a veces se le quiere preguntar cómo va el tratamiento, pero se pone molesto”
- Médicos se molestan si se hace preguntas, no quieren contestar.
- No hay confianza.
- Trabajo social ayuda y es buena la atención, es algo positivo.
- Todo lugar público se tiene que espera además por la demanda que existe.

8. ¿Qué características esperaría que tenga el servicio de atención que ofrece SOLCA al paciente?

- Mayor agilidad
- Orientación a los pacientes con respecto a la infraestructura de las áreas para saber localizar el sitio que busca. “A mí me ha tocado hacer fila en un lugar y luego me dicen que no era ahí sino en otro lado”
- No le dan información de una psicóloga para prepararla sobre el diagnóstico y sobre el tratamiento,

- Paciente nuevo, cita con psicología para prepararse sobre el diagnóstico y el tratamiento

9. ¿Qué percepción tiene de SOLCA, en cuanto:

- Infraestructura, MB.
- Equipos médicos, B, MB. “Son los mejores”
- En lo tecnológico, MB. Está bien lindo todo.
- Personal médico, MB, B. Un doctor la había tratado mal.
- Nivel de investigación científica MB.
- Tratamientos, MB. Estabilizan al paciente y mejoran al paciente.

En general el hospital tiene una imagen Buena y Muy Buena.

(PRECLASIFICARLA COMO: B: BUENA; M: MUY BUENA; P: PÉSIMA)

10. ¿Qué percepción tiene de SOLCA con respecto a los valores de:

- Integridad ética, B, MB.
- Honestidad, B. Son honestos en decir lo que tienen y no tienen y cuanto cuesta.
- Compromiso y respeto de los derechos del paciente en la enfermedad, B “con excepción existen ciertos abusos y falta de consideración” Dos veces le han llevado el desayuno a mi esposa y como no puede levantarse ni mover los brazos se ha quedado sin comer”
- Servicios ante la comunidad y MB
- Perseverancia en la lucha contra el cáncer. MB

(PRECLASIFICARLA COMO: B: BUENA; M: MUY BUENA; P: PÉSIMA)

11. Si SOLCA fuese una persona como se la imaginan? describirla: personalidad, edad, características en general. (Valorar lo siguiente: prestigio, confianza y credibilidad)

- Persona buena, atenta, preocupada de enseñar sobre el cáncer
- Grande que da la mano a todos sin distinción de raza ni condición social, nos protege de toda enfermedad, joven
- Un persona colaboradora, capaz de asumir responsabilidad

12. Indique si ha sido participe o ha escuchado de alguna campaña de prevención de cáncer que haya realizado SOLCA?

- Si han escuchado pero no han participado
- Pero ahora con lo de mi mujer estoy atento a todo, cualquier cosa que haya voy.

En caso de sí, que le pareció, cuál fue su percepción.

13. Qué esperaría de las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA?, con el fin de seguir liderando las campañas de prevención sobre cáncer en el Ecuador?

- Más publicidad sobre los diferentes tipos de cáncer. Por ejemplo más se ha visto sobre cáncer de mama.
- Más amplia la información sobre los otros órganos.
- Información televisiva
- CD informativos de prevención y detección de cáncer.
- Pagina web para sacar información sobre cáncer.
- Acceso a internet para consultar todo sobre el cáncer y prevención.

14. En términos generales, indique las fortalezas y debilidades que tiene SOLCA en el servicio y en su imagen desde su punto de vista.

- Mejorar la agilidad y orientación al paciente nuevo.

EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO SOBRE CÁNCER

15. ¿Qué conoce sobre el cáncer en general? descripción, causas o factores de riesgo, síntomas, tratamiento, tipos de cáncer más frecuentes en la ciudad.

- Más escuchado es sobre el cáncer de mama y cáncer de útero. Son los cánceres más comunes
- Los síntomas, dolor y bolita en el seno es cáncer de mama. Mi esposa tuvo un dolorcito y una bolita y como tenía un tercena pensaba que era por eso, pero pasaron los años y fue cáncer.
- Las consecuencias es para la familia, hermanos, hijos, ahora estamos en zozobra en que es lo que va a pasar.
- “Yo tengo un negocio, pero como ando con mi mama, lo tengo que tener cerrado, porque si yo no voy quién la va a acompañar y agradezco a mi esposo porque me deja ir con mi mama”.

- Las consecuencias, afecta a nivel familiar, en lo económico, se transforma la vida de todos, el trabajo, cambio en el estilo de vida tanto del paciente como de su familia.
 - Tratamientos, biopsia, quimioterapia, radioterapia, los estragos irritabilidad y vómito.
 - Yo use un tratamiento de quimioterapia por una semana, me apesada todo, la irritabilidad.
 - Escuchaba comentarios que si me operaba mi esposo me iba a dejar, te iba a volver loca, y yo soñaba que volvía loca, mi esposo trabaja para pagar las quimioterapias, mi hermanas cuidaban de mis hijos, se desbarata toda la familia.
16. “El cáncer detectado a tiempo es curable”, que opina usted? De acuerdo o en desacuerdo y porque?
- Todos estuvieron de acuerdo. Por experiencia una tía se detecto a tiempo y se curó. Y tuve a otra tía que no quiso curarse y no le dijo a nadie y murió.
17. ¿Qué conoce sobre medidas de prevención del cáncer? Mencíonelas, medio de difusión donde usted se informa, que medidas de prevención utiliza en la familia, quienes podrían prevenir el cáncer?
- La prevención para mí es no fumar, porque si yo fumo la que esta a mi lado es afectado mas como fumador pasivo que el fumador activo.
 - Poly Ugarte hace las caminatas e informa sobre los exámenes.
 - Se informan por testimonios de otras personas.
 - Mujeres hacerse chequeos en su cuerpo.
 - Auto examen.
18. ¿Conoce los exámenes de control que se debe realizar una persona para detectar el cáncer? Mencíonelos, indique el tipo de cáncer que se detecta, cada qué tiempo se debe realizar estos exámenes, en qué lugar se lo realiza, a qué edad se lo recomienda realizarlos.
- Papanicolaou pasado los 35 años, cada año sino hay alguna infección cada 6 meses si hay algún problema es para detectar el cáncer de utero
 - Mamografía de 35 a 40 se lo realiza anualmente es para detectar el cáncer de mama
 - Próstata es anualmente

- Ecografía de mama para menores de 38 años
- Se los realizaría en SOLCA porque es mas seguro.

19. Cierre.

20. Resumen.

ANEXO B: ENCUESTA DE LOS USUARIOS INTERNOS

	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE SOLCA Matriz - Guayaquil	Fecha (dd/mm/aa): _____ No. Cuestionario: _____
---	---	--

Buenos días/tardes. Se está realizando un estudio para medir el grado de satisfacción laboral de los empleados. Por favor, dedíquenos unos minutos aproximadamente para completar la encuesta. La opinión que nos proporcione será muy valiosa para la Institución y se garantizará absoluta confidencialidad de la misma.

INFORMACIÓN BÁSICA

1. Por favor, basados en su experiencia califique las siguientes proposiciones.

	SI	PARCIALMENTE	NO
1. MISIÓN Y PLAN INSTITUCIONAL			
1. Conozco la misión y visión de SOLCA definidas formalmente.			
2. La misión y visión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer SOLCA.			
3. Conozco, en términos generales, el Plan Estratégico actualmente vigente que se aplica en SOLCA.			
4. Existen procedimientos para evaluar al personal administrativo y de servicios.			
5. La atención que ofrece SOLCA al paciente, incluye el respeto a sus derechos y valores que aseguren una atención eficiente para sobrellevar esta enfermedad.			
6. En SOLCA existe una cultura de "Investigación Científica".			
2. SERVICIOS QUE OFRECE SOLCA A SUS EMPLEADOS			
1. El servicio de comedor es satisfactorio.			
2. El horario de atención del comedor es el adecuado.			
3. La atención en el Consultorio Familiar es satisfactoria.			
4. La atención en el servicio de Nutrición es Satisfactorio.			
5. La cantidad y calidad del material bibliográfico en Biblioteca son satisfactorias.			
6. Los seguros contra accidentes laborales que SOLCA brinda son satisfactorios.			
7. Las capacitaciones que SOLCA realiza son satisfactorias.			
8. En términos generales se siente satisfecho con los servicios que SOLCA brinda a sus empleados.			
9. La puntualidad en el pago de su remuneración ha sido satisfactoria.			

2. Indique el grado de satisfacción en los siguientes aspectos.

	Muy Insatisfactoria	Insatisfactoria	Indiferente	Satisfactoria	Muy Satisfactoria
1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS					
1. La amplitud de los espacios donde desarrolla su trabajo es.					
2. Las condiciones ambientales (Iluminación, Climatización) son.					
3. El equipamiento de que dispone son.					
4. El mobiliario es.					
5. La limpieza es.					
6. El mantenimiento de las instalaciones es.					
7. Las instalaciones en general, son.					
2. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
1. Las condiciones labores actuales son.					
2. El trabajo que realiza diariamente es.					
3. Las oportunidades que proporciona SOLCA para desarrollarse profesionalmente son.					
4. El reconocimiento que recibo de pacientes y familiares por el trabajo realizado son.					
5. La remuneración percibida por el trabajo realizado es.					

3. AMBIENTE LABORAL Y SATISFACCIÓN GLOBAL		Muy Insatisfactoria	Insatisfactoria	Indiferente	Satisfactoria	Muy Satisfactoria
1.	La comunicación que mantengo con mi jefe inmediato es.					
2.	La cooperación que existe entre los compañeros de trabajo es.					
3.	Las condiciones del entorno que rodean al paciente son.					
4.	Los recursos materiales que necesito para desarrollar mi labor son.					
5.	En general, la satisfacción global con el trabajo es.					

1. Tiene usted alguna recomendación o sugerencia que desee indicarnos?

INFORMACIÓN DE CLASIFICACIÓN

2. Sexo: Femenino Masculino

3. Edad: _____ (años)

4. Lugar de nacimiento (ciudad): _____ Fecha de Nacimiento: _____ (dd/mm/aa)

5. Estado Civil: Soltera Casada Divorciada Viuda Unión Libre

6. Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior Maestría Otros. Indique _____

7. Indique, cuál es su profesión? _____

8. Lugar de Residencia: Cantón Guayaquil: (Norte Centro Sur)

Cantón Durán Cantón Samborombón Otros. Especifique: _____

9. Indique, el tiempo que labora en SOLCA Matriz – Guayaquil:

(-) de 1 año Entre 1 y 5 años Entre 6 y 10 años Entre 11 y 15 años Entre 16 y 20 años (+) de 21 años

10. Indique el servicio en el que se desempeña actualmente:

Administrativo Médico Enfermería Secretaria Auxiliar de Servicios Otro. Indique _____

11. Cuál es la relación laboral que mantiene con SOLCA Matriz - Guayaquil?

Personal Estable Personal no Estable Otros. Especifique _____

LA ENCUESTA HA CONCLUIDO, MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO C: ENCUESTA DE LOS USUARIOS EXTERNOS

	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE SOLCA Matriz - Guayaquil	Fecha (dd/mm/aa): _____
		No. Cuestionario: _____

Buenas días/tardes. Usted ha sido atendido por nuestra Institución y nos gustaría comprobar su nivel de satisfacción con el servicio. Por favor, dedíquenos unos minutos aproximadamente para completar esta encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para mejorar el servicio. Sus respuestas serán completamente confidenciales.

INFORMACIÓN BÁSICA

- Basándose en su experiencia con el servicio, Califique las siguientes características, según el grado de acuerdo o desacuerdo.

PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE SOLCA Matriz - Guayaquil		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. CONFIABILIDAD						
1.	Cuando usted tiene un problema, SOLCA muestra sincero interés por resolverlo.					
2.	SOLCA desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.					
3.	SOLCA proporciona sus servicios en el tiempo que promete hacerlo.					
4.	SOLCA mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que los servicios se van a desempeñar.					
2. RESPONSABILIDAD						
1.	Los empleados de SOLCA le brindan el servicio con prontitud.					
2.	Los empleados de SOLCA siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.					
3.	Los empleados de SOLCA nunca están demasiado ocupados para ayudarlo.					
3. SEGURIDAD						
1.	El comportamiento de los empleados de SOLCA le inspira confianza.					
2.	Se siente seguro al ser atendido por SOLCA.					
3.	Los empleados de SOLCA lo tratan siempre con cortesía.					
4.	Los empleados de SOLCA cuentan con el conocimiento para responder sus inquietudes.					
4. EMPATÍA						
1.	SOLCA le brinda atención personalizada.					
3.	SOLCA toma sinceramente en cuenta los intereses de sus pacientes.					
4.	Los empleados de SOLCA entienden sus necesidades específicas.					
5.	Las expectativas en cuanto al servicio fueron satisfechas.					
5. PERCEPCIÓN SOBRE EL AMBIENTE DEL SERVICIO DE SOLCA Matriz - Guayaquil						
1.	La apariencia de los equipos médicos de SOLCA son modernos.					
2.	Las instalaciones físicas de SOLCA son visualmente atractivas.					
3.	La presentación de los empleados de SOLCA es excelente.					
4.	Los materiales asociados con el servicio (como folletería, papelería e informes) de SOLCA son visualmente atractivos.					
5.	Los horarios de actividades de SOLCA son convenientes.					
6.	La señalización para guiar al usuario dentro de SOLCA es la adecuada.					
7.	El estacionamiento para los pacientes es satisfactorio.					
8.	Las áreas de espera son cómodas y satisfactorias.					
9.	Los estados de facturación son claros y fácil de entender.					
6. PERCEPCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA EN LA CONSULTA DE SOLCA Guayaquil						
1.	La consulta que recibí me permitió aprender algo más sobre mi enfermedad.					
2.	El médico que me atendió fue suficientemente claro al momento de la entrega del informe de resultados.					
3.	El médico que me atendió fue amable.					
4.	La orientación en el momento de la atención por parte de la Licenciada de enfermería fue eficiente.					

		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
7.	MISIÓN DE SOLCA Matriz - Guayaquil					
1.	Conozco la misión de SOLCA definida formalmente.					
2.	La misión de SOLCA representa lo que realmente hace y quiere hacer SOLCA.					
8.	PERCEPCIÓN DE LAS CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN DE SOLCA Y CONOCIMIENTO DEL CÁNCER					
1.	Las campañas de prevención del cáncer que realiza SOLCA son satisfactorias.					
2.	SOLCA lidera las campañas de prevención del cáncer a nivel nacional.					
3.	La difusión de las campañas de prevención que SOLCA realiza son adecuadas.					
4.	Los conocimientos que tengo sobre prevención y detección del cáncer son suficientes.					

1. ¿Cómo se enteró del servicio que ofrece SOLCA Matriz – Guayaquil a los usuarios?

- Anuncio en medio de comunicación Referido por médico particular Referido por amigos
 Por conocimiento propio Otro. Indique: _____

2. Cuál fue el motivo por el que fue atendido en SOLCA Matriz – Guayaquil?

- Por Sospecha de Cáncer Por diagnóstico de Cáncer
 Por Chequeo o control Otro. Indique: _____

3. Indique el / los servicio en el que Usted ha sido atendido por SOLCA – Matriz Guayaquil.

SERVICIOS			
ONCOLOGIA PEDIATRICA	FARMACIA	HEMATOLOGIA	MEDICINA TRANSFUCIONAL
ONCOLOGIA ADULTOS	CAJA	NEUMOLOGIA	CITOLOGIA
RADIOTERAPIA	LABORATORIO CLINICO	UCI	PREADMISION
QUIMIOTERAPIA	RADIOLOGIA (ECOS. MAMOGRAFIA, TAC)	EMERGENCIA	TRABAJO SOCIAL
BRAQUITERAPIA	ANATOMIA PATOLOGIA	CONSULTA EXTERNA (INDIQUE LA ESPECIALIDAD)	
OTRO. INDIQUE:		CIRUGIA (INDIQUE LA ESPECIALIDAD)	

4. Qué le gustaría que SOLCA Matriz – Guayaquil, realice en cuanto a campañas de prevención y detección del cáncer?

5. Cuál ha sido su satisfacción en términos generales por el servicio recibido en SOLCA Matriz Guayaquil.

- Muy Satisfactoria Satisfactoria Indiferente Insatisfactoria Muy Insatisfactoria

6. ¿Tiene usted algún comentario o sugerencia sobre nuestro servicio en general?

INFORMACIÓN DE CLASIFICACIÓN

7. Sexo: Femenino Masculino

8. Edad: _____ (años)

9. Lugar de nacimiento (ciudad): _____ Fecha de Nacimiento: _____ (dd/mm/aa)

10. Estado Civil: Soltera Casada Divorciada Viuda Unión Libre

11. Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior Maestría Otros. Indique _____

12. Indique, cuál es su profesión? _____

13. Lugar de Residencia: Cantón Guayaquil: (Norte Centro Sur)

Cantón Durán Cantón Samborondón Otros. Indique: _____

LA ENCUESTA HA CONCLUIDO, MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

BIBLIOGRAFÍA VI

- Instituto Oncológico Nacional “Dr. Juan Tanca Marengo”
SOLCA Matriz Guayaquil.
- SOLCA Núcleo de Quito. Página web www.solcaquito.com
- Malhotra Naresh, Investigación de Mercados. Un enfoque práctico, Prentice Hall, 1997
- Orozco Arturo J., Investigación de Mercados, Concepto y Práctica, Norma, 1999.

