

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. Localización

El Subcentro de Salud de Punyaro se encuentra ubicado al sur-Oeste de la ciudad de Otavalo, limitado por: al norte; Calle Guillermo Garzón Ubidia y la calle Mejía. Al Sur; Panamericana Norte Quito-Ibarra. Al este; Calle Simón Bolívar y al Oeste; la comunidad Punyaro alto y el Rio San Francisco.

3.2. Caracterización

El Subcentro de salud de Punyaro se caracteriza por ser una unidad operativa que tiene una gran demanda de usuarios a pesar de ser un espacio pequeño y no contar con el personal suficiente para cubrir las necesidades de la población, lo que conlleva a no brindar una atención con calidad.

3.3. Tipo de estudio

Descriptivo.- Se explicara detalladamente la forma en que se realiza la atención, así como las mejoras de las variables que intervienen en la misma.

Corte Transversal.- El trabajo va dirigido a una grupo específico de entre el universo que implica este tema, el mismo que se realizara en un tiempo determinado.

Analítico.- Se va estudiar a profundidad los parámetros que implican la determinación de los aspectos que intervienen en la calidad de atención.

De Campo.- El trabajo de lo realizara directamente en las instalaciones del Subcentro de Salud de Punyaro.

3.4. Diseño de la investigación

Cualitativo.- Luego de haber realizado la determinación de las variables que intervienen en la calidad del servicio se realizara un plan de intervención que mejore la misma.

3.5. Estrategias de la investigación

Es un método no experimental ya que los usuarios no van a sufrir ningún cambio, no van a ser sometidos a ningún tipo de experimento sino que se va respetar su opinión de cómo es la realidad según su punto de vista.

3.6. Población y Muestra

La población determinada para la investigación corresponde a los usuarios en la etapa adulto joven en el periodo enero – agosto del 2010, detallada en el siguiente cuadro:

USUARIOS DEL SUBCENTRO		
	POBLACIÓN	MUESTRA
TOTAL	600	240

Fuente: Registro de atención del Subcentro de Punyaro

Considerando la población del equipo de salud, es posible trabajar con total de sujetos de estudio, mientras que el tamaño de población de usuarios se realiza el cálculo respectivo para la extracción de una muestra.

Procedimiento en el que aplicará la siguiente fórmula

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

N = Tamaño de la población

E = Coeficiente de error (5%=0,05)

n = Tamaño de la muestra

Asignación por grupo de sujetos de investigación

USUARIOS DEL SUBCENTRO			
	POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE
TOTAL	600	240	100

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Se procederá a realizar la recolección bibliográfica para el sustento de la investigación. La encuesta, entrevista y fichaje son técnicas que nos servirán para la recolección de información y su respectivo análisis. Se hará uso de dos tipos de encuesta y entrevista, la primera dirigida a los pacientes para determinar su punto de vista en la calidad de atención y la segunda dirigida hacia el equipo de salud de la institución para establecer las condiciones por las que se da la calidad del servicio.

3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de resultados

Por la naturaleza de la investigación se han aplicado técnicas propias de una investigación Bibliográfica, que son:

- **Fichaje.-** En esta técnica existe diferentes tipos de fichas, para fines de la investigación se aplicó la ficha de resumen, que es una ficha de trabajo en la que se registra en forma condensada la información de una obra, capítulo, párrafos o artículos de revistas, donde se puede recomponer el tema leído y expresado con palabras propias siguiendo la estructura del texto base y procurando reproducir fielmente su esencia.
- **Lectura Científica.-** Del material documental obtenido se realizó una lectura más profunda para aprender a utilizar correctamente los materiales de estudio: libro, revista, mapas, diagramas, tablas, organigramas, cronogramas, etc. Aplicando una lectura entre líneas y a extraer con facilidad las ideas principales de un escrito separando lo principal del objetivo.
- **Análisis de documentos.-** Se refiere al conjunto de conocimientos relativos a principios, métodos y técnicas que permitan examinar, distinguir y separar, cada una de las partes de un documento para determinar la categoría a la que pertenece, su estructura formal, sus propiedades y significado de sus contenidos temáticos.
- **Redacción y estilo.-** El estilo es el conjunto de características o cualidad que diferencian y distinguen una forma de escribir de otra, mientras que la redacción y la gramática son instrumentos que sirven para lograr la mejor manera de expresar una idea. Características necesarias para el desarrollo del marco teórico.
- **Análisis e interpretación de datos.-** Los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos diagnósticos, serán registrados en hojas de cálculo que permitan aplicar el programa SPSS, los mismos que se analizaran en Excel, lo que permitirá realizar tablas y gráficos con distribuciones porcentuales y así obtener los resultados correctos y exactos.

3.9. Validez y Confiabilidad

Se aplicó un plan Piloto, al 20 % de usuarios del Subcentro de Salud de Punyaro que corresponden a 20 encuestas las mismas que no forman parte de la muestra. Este procedimiento ayudó a realizar una ligera modificación del cuestionario y con esta pudo ser aplicado para obtener la información necesaria para la realización de la tesis.