|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SECRETARIA-DE-EDUCACION   |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL  DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR   |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | UNIVERSIDAD DEL SURESTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | CLAVE: 07PSU0075W | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | | | | | | | | | | | | | | RVOE: PSU-65/2006 VIGENCIA: A PARTIR DEL CICLO ESCOLAR 2020-2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | TESIS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **"CALIDAD DE SERVICIO DE LAS CLÍNICAS RURALES DE RAMÓN F. BALBOA Y SAN QUINTÍN DEL MUNICIPIO DE OCOSINGO ."** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADA EN ENFERMERÍA** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | PRESENTADO POR: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | SANTIZ TOLEDO TERESA DEL CARMEN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ASESOR DE TESIS:  ALVARADO PASCACIO ALMA ROSA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | OCOSINGO, CHIAPAS; ENERO DE 2023. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Calidad de servicio de las clínicas rurales de Ramón F. Balboa y San Quintín del municipio de Ocosingo, Chiapas.

En cuanto a la infraestructura y calidad.

2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Personas pertenecientes a las comunidades cercanas de Ramón F. Balboa o San Quintín del municipio de Ocosingo Chiapas, por la falta de recursos ya sea de medicamentos o del personal de ambas clínicas, tienen que acudir hasta los hospitales de la cabecera municipal que es Ocosingo, haciendo un recorrido de aproximadamente 7 a 8 horas en terracería, generando más gastos de los cuales las personas no cuentan con el recurso económico porque son personas que se dedican a la ganadería, a la siembra de maíz y frijol, a la venta de gallinas o patos , el hecho de que no cuenten con los servicios médicos los ha llevado a confiar en personas que se hacen llamar trabajadores del área de salud más comúnmente se hacen llamar ¨enfermeros¨ los cuales les venden medicamentos y les realizan procedimientos empírico tales como retiro de dientes, aplicación de medicamentos intravenosos, inyectables, etc. ocasionándoles lesiones graves. Un claro ejemplo es en la administración de oxitocina para dilatar el útero en el proceso del parto ya que las mujeres embarazadas por lo general no llevan un control prenatal por lo mismo que en las clínicas no cuentan con ultrasonidos para saber los datos necesarios del bebé, al no saber en que posición se encuentra el bebé o si viene con el cordón umbilical alrededor del cuello hace que el trabajo de parto sea difícil, doloroso, cansado y peligroso para ambos.

Los horarios que manejan las clínicas son:

En la clínica de Balboa trabajan los miércoles y jueves de 8:00 am a 4:00 pm, cuentan con un doctor y un@ enfermer@.

En la clínica de San Quintín se trabaja de 2 por 10, es decir 20 de trabajo y 10 de descanso y se dividen en dos equipos, en el equipo uno hay tres doctores y cuatro enfermeros, en el segundo equipo hay tres doctores y tres enfermeros, de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y cuenta con una sala de parto.

3.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Mandan al personal menos hábil/ capacitado a lugares rurales?
2. ¿El no comprender el idioma es un factor en contra para el personal de salud como para el paciente?
3. ¿Existe la discriminación por parte del personal de salud hacia los pacientes?
4. ¿La calidad de atención es buena?
5. ¿Las personas si acuden a las clínicas?
6. ¿Quiénes acuden más a las clínicas?
7. ¿Existe la accesibilidad de la PF cuando se cuenta con recursos?
8. ¿La atención por parte del personal de salud es inmediata cuando es necesario?

4.- HIPÓTESIS

1. ¿Mandan al personal menos hábil/ capacitado a lugares rurales?

Si, dependiendo del promedio de los estuantes tanto médicos como enfermeras y normalmente los que van a zonas rurales son los de bajo promedio.

1. ¿El no comprender el idioma es un factor en contra para el personal de salud como para el paciente?

Sí, porque hay una falta de comunicación.

1. ¿Existe la discriminación por parte del personal de salud hacia los pacientes?

Si, muchas veces no hay el respeto hacia las costumbres, tradiciones y también por el aspecto del paciente.

1. ¿La calidad de atención es buena?

Es regular

1. ¿Las personas si acuden a las clínicas?

Algunas personas

1. ¿Quiénes acuden más a las clínicas?

Las mujeres y los niños

1. ¿Existe la accesibilidad de la PF cuando se cuenta con recursos?

Si, cuando hay recursos se encargan de promocionar la planificación familiar porque las familias son muy grandes en estas comunidades.

1. ¿La atención por parte del personal de salud es inmediata cuando es necesario?

No, porque no hay recursos o por parte del personal que no quiere atenderlos.

¿Qué estamos buscando o tratando de probar?

Que en las clínicas rurales existe la falta de medicamentos para poder brindar un buen servicio, al igual que es importante la presencia de los médicos como enfermeros en las clínicas.

Variable independiente: Desconocimiento del impacto de la mala calidad de servicio

Variable dependiente: Conocer la situación actual de los servicios médicos

OBJETIVO GENERAL: Determinar la calidad de atención

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Comprobar si mandan al personal menos hábil/ capacitado a lugares rurales
2. Identificar sino comprender el idioma es un factor en contra para el personal de salud como para el paciente
3. Identificar si existe la discriminación por parte del personal de salud hacia los pacientes
4. Demostrar si las personas acuden a las clínicas
5. Identificar quiénes acuden más a las clínicas
6. Determinar si existe la accesibilidad de la PF cuando se cuenta con recursos
7. Comprobar si la atención por parte del personal de salud es inmediata cuando es necesario

5.- JUSTIFICACIÓN

¿Por qué voy a investigar ese fenómeno?

Es de importancia para mí porque parte de mi familia vive alrededor de Balboa y también porque las personas no cuentan con el recurso económico para viajar desde su comunidad asta Ocosingo y considero que es importante que obtengan un buen servicio de salud.

¿Para qué lo voy hacer?

Para demostrar mis habilidades lingüísticas de comunicación con los habitantes de las comunidades.

¿Qué pienso aportar con los resultados?

Dar a conocer las situaciones que se tienen que enfrentar las comunidades de San quintín y Balboa

¿Que pretendo alcanzar o demostrar?