



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

PROYECTO DE TITULACIÓN

***“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN USUARIOS
DEL CENTRO DE SALUD TIPO A ZULETA PERIODO ENERO –
JUNIO 2023”***

AUTOR:

OD. CAMPAÑA SOLÍS DAYANA VALERIA

TUTORA:

DRA. SALAZAR OBANDO SANDRA ELIZABETH

QUITO – ECUADOR

2023

TABLA DE CONTENIDOS

Contenido

TABLA DE CONTENIDOS	1
TABLA DE ILUSTACIONES.....	5
TABLA DE TABLAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
ABSTRACT.....	9
I. REVISIÓN DE LITERATURA RELACIONADA AL PROBLEMA	1
1. Análisis situacional.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	2
1.3. Estructura Administrativa, Financiera, Operativa.....	3
1.4. Oferta y Demanda de Servicios.....	3
1.5. Análisis geoespacial y geopolíticos.....	5
1.6. Oferta de Servicios	6
1.7. Población atendida	8
1.8. Demanda de servicios insatisfecha.....	12
II. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA.....	13
2.1. Planteamiento del Problema	13
2.2. Justificación del planteamiento del problema	16
2.3. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios.....	18

2.4.	Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.....	18
III.	PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	20
IV.	JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR	22
4.1.	Población de estudio	22
4.2.	Muestra	22
	Cálculo de la muestra:	23
	Criterios de inclusión.....	23
4.3.	Técnicas y procedimientos de observación	24
	Observación directa	24
	Encuesta.....	25
V.	DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	40
5.1.	Gestión Gerencial de la Dirección	40
5.2.	Gestión Estratégica de Marketing	40
5.3.	Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	41
5.4.	Gestión Financiera.....	41
5.5.	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	42
5.6.	Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	44
	Propuesta de solución del problema identificado	44
VI.	PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	44
6.1.	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO.....	44
6.1.1.	Análisis del Entorno Social.....	44

6.1.2.	Análisis FODA	47
6.1.3.	Cadena de Valor de la organización	48
6.2.	Planificación Estratégica.....	49
6.2.1.	Misión.....	49
6.2.2.	Visión	50
6.2.3.	Valores.....	50
6.2.4.	Objetivos Institucionales.....	50
6.2.5.	Principios Éticos	51
6.2.6.	Políticas	52
VII.	PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	53
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL..		53
7.1.	Gestión Gerencial de la Dirección	54
	Actividad 1	55
	Actividad 2	56
7.2.	Mejoramiento Continuo de la Calidad	57
	Actividad 3.....	57
	Actividad 4.....	58
7.3.	Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional	58
	Indicadores de Ejecución por áreas	59
	Actividad 5.....	59
7.4.	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	59
	Indicadores de Adquisición de medicamentos e insumos	59

Actividad 6.....	59
Indicadores de Logística	60
Actividad 7:.....	60
Actividad 8.....	60
7.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	61
Indicadores de gestión de registros de la información	61
Actividad 9.....	61
VIII. PLANIFICACIÓN OPERATIVA	63
IX. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL.....	67
9.1. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial.....	67
9.2. Conclusiones y Recomendaciones	68
Conclusiones.....	68
Recomendaciones	69
Bibliografía.....	70
ANEXOS.....	74

TABLA DE ILUSTACIONES

Gráfico 1 Género de los participantes	26
Gráfico 2 Autoidentificación étnica.....	26
Gráfico 3 Rango de edad	27
Gráfico 4 Pregunta 1: ¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud?	28
Gráfico 5 Pregunta 2: ¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?	29
Gráfico 6 Pregunta 3: ¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?	29
Gráfico 7 Pregunta 4: ¿Cómo se sintió usted con la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de Salud?.....	30
Gráfico 8 Pregunta 5: ¿Cómo se sintió usted con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?	31
Gráfico 9 Pregunta 6: ¿Cómo se sintió usted con la explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?	32
Gráfico 10 Pregunta 7: ¿Cómo se sintió usted con la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?	32
Gráfico 11 Pregunta 8: ¿Cómo se sintió usted con las instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros)?	33
Gráfico 12 Pregunta 9: ¿Cómo se sintió usted con la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?.....	34

Gráfico 13 Pregunta 10: ¿Cómo se sintió usted con el estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?	34
Gráfico 14 Pregunta 11: ¿Cómo se sintió usted con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención?	35
Gráfico 15 Pregunta 12: ¿Cómo se sintió usted con el trato que recibió en el establecimiento de salud?	35
Gráfico 16 Grado de Satisfacción de Usuarios de Centro de Salud Tipo A Zuleta	36
Gráfico 17 Entrega de medicación	38

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Número de atenciones en el Centro de Salud Tipo A Zuleta periodo enero – junio 2023	5
Tabla 3 Servicios ofertados en el Centro de Salud Tipo A Zuleta	6
Tabla 4 Espacios por servicios ofertados del Centro de Salud Tipo A Zuleta.....	8
Tabla 5 Poblacional distrito 10D01 "Zuleta".....	8
Tabla 6 Prestaciones de salud brindadas Centros de Salud Tipo A Zuleta, enero a junio 2023	10
Tabla 7 Matriz de evaluación de alternativas de solución	20
Tabla 8 Porcentaje de Satisfacción de Usuarios de Centro de Salud Tipo A Zuleta....	37
Tabla 9 Estructura básica de las unidades operativas del primer nivel de atención. ...	42
Tabla 10 Análisis FODA Centros de Salud Tipo A Zuleta.....	47
Tabla 11 Cadena de valor del Centro de Salud Tipo A Zuleta.....	48
Tabla 12 Indicador 1	55
Tabla 13 Indicador 2.....	56
Tabla 14 Indicador 3.....	57
Tabla 15 Indicador 4.....	58
Tabla 16 Indicador 5.....	59
Tabla 17 Indicador 6.....	59
Tabla 18 Indicador 7.....	60
Tabla 19 Indicador 8.....	61
Tabla 20 Indicador 9.....	61

RESUMEN EJECUTIVO

La satisfacción del paciente constituye un indicador de suma importancia en el ámbito de la Salud Pública, ya que refleja la percepción del usuario respecto a la atención recibida. Este indicador se ve influenciado por diversos factores, como las expectativas, percepciones y experiencias, que determinan si el paciente se encuentra satisfecho o insatisfecho con el servicio brindado. En el contexto del Centro de Salud Tipo A Zuleta, se identifican deficiencias significativas que inciden directamente en la satisfacción del paciente. Estas deficiencias abarcan aspectos como el agendamiento de citas, tiempos de espera prolongados, demoras en la respuesta, falta de medicamentos, escasez de información a través de carteles y deterioro del equipamiento médico.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta durante el periodo de enero a junio de 2023. Para ello, se llevó a cabo una metodología que incluyó la observación directa de usuarios y la aplicación de encuestas. Los resultados obtenidos revelan que, si bien el nivel de satisfacción es generalmente alto, existen deficiencias sustanciales que impactan negativamente en la experiencia del paciente, especialmente en los aspectos mencionados anteriormente.

En conclusión, se recomienda la implementación de un plan de gestión gerencial en el Centro de Salud Tipo A Zuleta; desarrollar o reestructurar la encuesta de satisfacción para medir de manera correcta los puntos débiles que requieren mejorar, con la finalidad de optimizar la atención de calidad y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.

ABSTRACT

Patient satisfaction is an extremely important indicator in the field of public health, since it reflects the user's perception of the care received. This indicator is influenced by various factors, such as expectations, perceptions and experiences, which determine whether the patient is satisfied or dissatisfied with the service provided. In the context of the Zuleta Type A Health Center, significant deficiencies have been identified that have a direct impact on patient satisfaction. These deficiencies include aspects such as appointment scheduling, long waiting times, delays in response, lack of medicines, lack of information through posters, and deterioration of medical equipment.

The present research aims to evaluate the level of satisfaction of the users of the Zuleta Type A Health Center during the period from January to June 2023. For this purpose, a methodology that included direct observation of users and the application of surveys was carried out. The results obtained reveal that, although the level of satisfaction is generally high, there are substantial deficiencies that negatively impact the patient experience, especially in the aspects mentioned above.

In conclusion, it is recommended that a management management plan be implemented at the Zuleta Type A Health Center; develop or restructure the satisfaction survey to correctly measure the weak points that need to be improved, in order to optimize quality care and user satisfaction at the Zuleta Type A Health Center.

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN USUARIOS DEL CENTRO DE
SALUD TIPO A ZULETA PERIODO ENERO – JUNIO 2023”**

I. REVISIÓN DE LITERATURA RELACIONADA AL PROBLEMA

1. Análisis situacional

1.1. Introducción

El Centro de Salud Tipo A Zuleta es una unidad operativa de primer nivel de atención, adscrita al Distrito 10D01 correspondiente a Ibarra, Pimampiro y Urcuquí es el ente que regula sus funciones. Se basa en sus valores de justicia, igualdad, compromiso, lealtad, defensa, para cumplir su objetivo de brindar atenciones de calidad y calidez en medicina familiar, medicina general, vacunación, odontología, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública.

La satisfacción del paciente es una tarea compleja, pretende medir la experiencia vivida en función de expectativas, percepciones de los usuarios y familiares. El grado de satisfacción es una herramienta utilizada para evaluar la calidad de la atención brindada a los pacientes, permitiendo determinar el manejo adecuado, organización, eficiencia y prestación de servicios (Castelo-Rivas, Cueva-Toaquiza, & Castelo-Rivas, 2022)

Es importante trabajar en soluciones que permitan mejorar el grado de satisfacción del paciente, para lograr la cobertura sanitaria universal y garantizar que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras.

El presente trabajo se realizará en el establecimiento denominado Centro de Salud tipo A Zuleta, perteneciente al distrito 10D01 correspondiente a Ibarra, Pimampiro y Urcuqui. El Centro de Salud tiene como objetivo brindar atención de calidad integral a la población de acuerdo a su capacidad resolutoria por lo cual es importante evaluar el grado de satisfacción al paciente.

1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

En relación a la gestión gerencial (David, 2013) menciona que es un conjunto de estrategias en el cual se genera, formula y evalúan las posibilidades a fin de desarrollar los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo. Es así que la función gerencial está enfocada en la creación, mantenimiento y desarrollo de estrategias para que los colaboradores se mantengan motivados y satisfechos desarrollando al máximo sus habilidades a fin de alcanzar los objetivos previamente planteados en la organización.

Respecto al Centro de Salud Tipo A Zuleta, el Distrito 10D01 correspondiente a Ibarra, Pimampiro y Urcuquí es el ente que regula las funciones de la unidad operativa. A su vez, está adscrito a la Coordinación Zonal 1 liderada por la médica especialista Karina Barrezueta.

Como responsable del establecimiento de Salud Zuleta se encuentra el médico especialista David Lema, encargado de desempeño del Centro de Salud mediante la planificación de actividades y cronogramas del personal a cargo, seguimiento y cumplimiento del plan local de salud, asignación de funciones a los diferentes miembros del equipo de salud, asegurar el reabastecimiento de insumos y dispositivos médicos necesarios para la atención integral de pacientes, coordinación interinstitucional para atención de pacientes vulnerables, prioritarios, adultos mayores y niños menores de 5 años, resolución de conflictos que se puedan presentar dentro de las actividades diarias

en el centro de salud, velar por un ambiente laboral en armonía y compañerismo que brinde condiciones óptimas de trabajo y otros.

1.3. Estructura Administrativa, Financiera, Operativa

La estructura administrativa del Centro de Salud Tipo A Zuleta es de carácter jerárquico, compuesta por una sola persona que es denominada líder de la unidad operativa, a cargo del médico especialista en medicina familiar David Lema, el cual responde a los lineamientos y normativas dispuestas dentro del Ministerio de Salud Pública.

El Centro de Salud Tipo A Zuleta en relación a la estructura financiera, se rige al financiamiento gubernamental debido a que es parte del Ministerio de Salud Pública. Es una institución sin fines de lucro es decir no busca obtener regalías por la prestación de servicios médicos, odontológicos y otros que ofrece. Además, no presenta autonomía en la toma de decisiones financieras solo disponer de los recursos que se le brinda. (OPS, s.f.)

La estructura operativa del Centro de Salud tipo A Zuleta se encuentra conformado por un médico especialista en medicina familiar, dos médicos rurales graduados en medicina general, dos odontólogas rurales, una licenciada en enfermería, y dos técnicas de atención primaria en salud. Además, se cuenta con servicio de guardiana compuesto por tres personas las cuales hacen turnos rotativos de 12 horas.

1.4. Oferta y Demanda de Servicios

El Centro de Salud Tipo A Zuleta, corresponde a un centro de salud con oferta de servicios de primer nivel de atención. Cuenta con un horario de función de 8 horas

de lunes a viernes de 8 de la mañana a 5 de la tarde. Pertenece al Ministerio de Salud Pública, al Distrito 10D01 y tiene una red de derivación complementaria con otras Instituciones de Salud como el hospital de referencia San Vicente de Paúl.

Como menciona el (Ministerio de Salud Pública, 2015) "La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad."(p.1)

Dentro del Acuerdo Ministerial 5212 del registro oficial del suplemento 428 del 30 de enero de 2015 cumpliendo con lo establecido en el artículo 5 capítulo 2 donde se menciona que los establecimientos de primer nivel de atención son los más cercanos de los problemas en facilitar la entrada de la población a los niveles de salud facilitan y coordinan el flujo del usuario dentro del sistema de salud prestan servicios de promoción de salud, prevención de enfermedades, curación de enfermedades, recuperación, rehabilitación, cuidados paliativos. De acuerdo al establecido por el Ministerio de Salud Pública los Centros de Salud tipo A por su capacidad resolutive garantizan la referencia, derivación, contra referencia y referencia inversa adecuadas para que se mantenga la continuidad y seguimiento de la atención promoviendo así acciones de Salud Pública de acuerdo a las normativas emitidas por la autoridad sanitaria nacional. (Ministerio de Salud Pública, 2015)

En Centro de Salud Tipo A Zuleta, dentro de la oferta de servicios cuenta con medicina familiar, medicina general, odontología, vacunaciones, procedimientos y curaciones, toma de muestras para sintomáticos respiratorios, toma de signos vitales.

En relación a la demanda de los mismos en el periodo enero a junio de 2023 existe un total de 4118 atenciones en la unidad operativa. De las cuales:

Tabla 1 Número de atenciones en el Centro de Salud Tipo A Zuleta periodo enero – junio 2023

Número de atenciones en el Centro de Salud Tipo A Zuleta periodo enero – junio 2023	
Medicina familiar	379 atenciones
Medicina general	1005 atenciones
Odontología	1072 atenciones
Enfermería	1662 atenciones

Fuente: Base PRAS enero – junio 2023. Centro de Salud Tipo A Zuleta

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís.

Anteriormente, el tipo de atención se realizaba por agendamiento mediante llamada telefónica y demanda espontánea en el periodo de enero a mayo. Sin embargo, posteriormente se optó solo por la demanda espontánea debido a las necesidades de la población. Muchos pacientes no llegaban a la hora indicada del agendamiento, lo que generaba conflictos con los demás usuarios del servicio.

1.5. Análisis geoespacial y geopolíticos

El cantón Ibarra perteneciente a la provincia de Imbabura está conformado un total de 5 parroquias urbanas, El Sagrario, San Francisco, Caranqui, Alpachaca, Priorato y siete parroquias rurales, Ambuquí, Angochagua, Carolina, La Esperanza, Lita, Salinas, San Antonio. La parroquia Angochagua es una de las parroquias más antiguas de Imbabura, por sus 159 años aproximadamente de parroquialización, desde el gobierno de Gabriel García Moreno. (GAD PARROQUIAL ANGOCHAGUA, 2019)

En la actualidad la parroquia está conformada por 6 comunidades, Chilco, Cochás, Zuleta, La Rinconada, Angochagua y La Magdalena, cada una con diferentes atractivos y hermosos paisajes naturales con vista al volcán Cayambe y el nevado Imbabura. Además, de sus característicos tejidos a mano los cuales son reconocidos a nivel nacional e internacional. Cuenta con aproximadamente unos 4 000 habitantes con

una tasa de crecimiento poblacional de -1,59%, los cuales se dedican a la ganadería, agricultura y elaboración de artesanías. (GAD PARROQUIAL ANGOCHAGUA, 2019)

En cuanto a la extensión posee 123 km². Sus límites son Al norte, Ibarra y La Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura. Al sur, parroquia Olmedo, cantón Cayambe, provincia de Pichincha. Al este, parroquia San Pablo del Lago y González Suárez, cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Al oeste, parroquia Mariano Acosta, cantón Pimampiro, provincia Imbabura. Cuanta con una altitud de entre los 2800 msnm y los 3800 msnm de altitud. (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Angochagua, 2015)

Respecto a la conformación política en el período de enero a mayo de 2023 la principal autoridad de la Parroquia rural de Angochagua era la Ingeniera Rosa Colimba, y a partir del mes de junio fue sustituida por el señor José Alvear.

1.6. Oferta de Servicios

El Centro de Salud de Zuleta el cual corresponde a la clasificación de tipo A, cuenta con el servicio de consulta externa través de medicina familiar, medicina general, odontología, vacunaciones, procedimientos y curaciones, toma de muestras para sintomáticos respiratorios, toma de signos vitales.

Tabla 2 Servicios ofertados en el Centro de Salud Tipo A Zuleta

Servicios ofertados en el Centro de Salud Tipo A Zuleta	
Medicina familiar	Control del niño sano. Control prenatal y del embarazo. Atención de enfermedades generales. Atención de enfermedades crónicas. Atención a pacientes prioritarios. Asesoramiento en nutrición. Asesoramiento en anticoncepción y planificación familia Prevención de desnutrición. Atención de emergencias. Referencias de pacientes a una institución de mayor nivel de complejidad.

	<p>Prevención de enfermedades de transmisión sexual Tamizaje visual y auditivo.</p>
Medicina general	<p>Control del niño sano. Control prenatal y del embarazo. Atención de enfermedades generales. Atención de enfermedades crónicas. Atención a pacientes vulnerables. Asesoramiento en nutrición. Asesoramiento en anticoncepción y planificación familia Prevención de desnutrición. Atención de emergencias. Referencias de pacientes a una institución de mayor nivel de complejidad. Prevención de enfermedades de transmisión sexual Tamizaje visual y auditivo.</p>
Odontología	<p>Restauraciones simples, compuestas y complejas. Extracciones simples y complejas. Curaciones. Profilaxis. Detartraje y curetaje. Control odontológico.</p>
Vacunación	<p>Menores de 1 año</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meningitis tuberculosa y tuberculosis pulmonar diseminada • Hepatitis b por transmisión vertical • Enfermedad diarreica aguda por rotavirus • poliomielitis (parálisis flácida aguda) • Difteria, tosferina, tétanos, hepatitis b, neumonías y meningitis por haemophilus influenzae tipo B • Neumonía, meningitis, otitis por Streptococcus neumoníae • Influenza (gripe estacional) <p>De 12 a 23 meses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difteria, tosferina, tétanos • Poliomielitis • Sarampión, rubeola y parotiditis (paperas) • fiebre amarilla • Varicela • Influenza (gripe estacional) <p>De 24 a 59 meses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influenza (gripe estacional) <p>De 5 a 15 años</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difteria, tosferina, tétanos • Poliomielitis • Cáncer cérvico uterino por virus del papiloma humano • Difteria, tétanos <p>Adultos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difteria, tétanos (mujer en edad fértil, embarazadas y hombres) • Influenza (gripe estacional) • Fiebre amarilla • Hepatitis B <p>Vacunación contra COVID 19</p>

Procedimientos y curaciones	Suturas. Colocación de sondas. Retiro de puntos. Colocación de inyecciones. Vendajes. Colocación de sueros. Curaciones de heridas.
Sintomáticos respiratorios	Toma de muestras para sintomáticos respiratorios.

Fuente: Sala Situacional Centro de Salud Tipo A Zuleta

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís.

Tabla 3 Espacios por servicios ofertados del Centro de Salud Tipo A Zuleta

Espacios por servicios ofertados del Centro de Salud Tipo A Zuleta	
Medicina familiar	Consultorio de medicina familiar con camilla, balanza, tallímetro, mesa de instrumental equipada, equipo básico y baño.
Medicina general	Consultorio de medicina general con camilla, camilla ginecológica, balanza, tallímetro, mesa de instrumental equipada, equipo básico y baño.
Odontología	Consultorio de odontología con 1 sillón odontológico, lavabo, mesón, mesas de instrumental, instrumental propio de odontología y baño.
Vacunación	Sala de vacunación con 1 refrigeradora común y 1 refrigeradora TCW 3000 SDD aptas para guardar vacunas de esquema regular como vacunas especiales, mesa de instrumental, mesón, lavabo, silla para pacientes.
Procedimientos y curaciones	Consultorio equipado con camilla, mesa de mayo mesa de instrumental, vitrinas con insumos generales ocupados en curaciones y procedimientos, lámpara, mesón, lavabo.
Sintomáticos respiratorios	Vitrina con insumos necesarios para toma de muestras, escritorio, silla para pacientes.

Fuente: Sala Situacional Centro de Salud Tipo A Zuleta

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís.

1.7. Población atendida

La población asignada para el 2023 del Centro de Salud Tipo A Zuleta de acuerdo a la proyección de población por grupo de edad que realiza el Distrito de Salud (Distrito 10D01, 2023) es de 4214 habitantes. La población está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 4 Poblacional distrito 10D01 "Zuleta"

Estrato de Edad en Años	Hombres	Mujeres	Total
--------------------------------	----------------	----------------	--------------

00 – 04 años	172	162	335
05 – 09 años	193	185	378
10 – 14 años	204	193	397
15 – 19 años	198	185	383
20 – 24 años	182	179	360
25 – 29 años	167	171	338
30 – 34 años	149	158	307
35 – 39 años	142	153	295
40 – 44 años	129	137	266
45 – 49 años	108	119	227
50 – 54 años	90	99	189
55 – 59 años	79	91	170
60 – 64 años	74	86	160
65 – 69 años	62	74	136
70 – 74 años	47	59	106
75 – 79 años	33	42	75
80 y más años	37	55	92
Total	2.067	2.147	4.214

Fuente y elaboración: Distrito 10D01

En relación a la distribución poblacional es importante conocer que la mayor parte de la población es indígena con un porcentaje de 92,06%, luego se encuentra la mestiza con un 7,51% en tercer lugar la población blanca con un 0,18%, luego la montubia con el 0,12% y finalmente la mulata con un 0,09%. (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Angochagua, 2015)

Respecto a los pueblos y nacionalidades relacionados con la población predominante en la parroquia Angochagua, la mayoría de la población es Quichua Caranqui, segundo por un porcentaje relativamente menor de Quichua Kayambi, luego de la nacionalidad Quichua Natabuela, un pequeño porcentaje de Quichua Otavalo y finalmente solo 4 pobladores de la nacionalidad Quichua Cañari.

Dentro de las atenciones brindadas por parte del Centro de Salud Tipo A Zuleta en el periodo de enero a julio de 2023, se presentan 2 ramas importantes, la prevención y la morbilidad

Tabla 5 Prestaciones de salud brindadas Centros de Salud Tipo A Zuleta, enero a junio 2023

Rama de atención	Descripción de la atención	Número de atenciones
Prevención	Control del niño sano	130
	Control de niño en rápido crecimiento	15
	Control del adolescente	13
	Examen médico general	122
	Examen odontológico preventivo	487
Morbilidad	Abdomen agudo	1
	Absceso cutáneo	1
	Absceso del brazo	1
	Amigdalitis aguda, no especificad	5
	Amigdalitis estreptocócica	1
	Anemia por deficiencia de hierro sin otra especificación	25
	Anemia que complica el embarazo, el parto y el puerperio	1
	Apendicitis aguda, no especificada	1
	Apendicitis, no especificada	1
	Arritmia cardiaca, no especificada	1
	Asma predominantemente alérgica	1
	Aumento excesivo de peso en el embarazo	1
	Anemia que complica el embarazo, el parto y el puerperio	1
	Aumento excesivo de peso en el embarazo	13
	Bronconeumonía, no especificada	1
	Bronquitis, no especificada como aguda o crónica	1
	Cálculo de la vesícula biliar con colecistitis aguda	3
	Candidiasis de la vulva y de la vagina	3
	Cefalea	13
	Cefalea debida a tensión	11
	Cistitis, no especificada	2
	Conjuntivitis viral, sin otra especificación	4
	Contractura muscular	5
	Contusión	6
	Covid-19, virus identificado	2
	Dermatitis atópica, no especificada	9
	Desnutrición proteico calórica moderada	2
	Desnutrición proteico calórica severa, no especificada	1
	Diabetes mellitus tipo 2, sin mención de complicación	10
	Diarrea funcional	15
	Dolor abdominal localizado en parte superior	6
	Dolor en articulación	9
	Epilepsia, tipo no especificado	6
	Faringitis aguda, no especificada	12
	Faringitis estreptocócica	6
	Gastritis, no especificada	9
	Herpes zoster con otros compromisos del sistema nervioso	2

Hipertensión esencial (primaria)	70
Infección de vías urinarias, sitio no especificado	6
Intoxicación alimentaria bacteriana, no especificada	2
Lumbago no especificado	10
Nausea y vomito	3
Obesidad debida a exceso de calorías	7
Otitis media aguda serosa	1
Otitis media, no especificada	2
Otra otitis media aguda, no supurativa	3
Otras anemias por deficiencia de hierro	2
Parasitosis intestinal, sin otra especificación	15
Prurigo de besnier	2
Pterigión	2
Retardo del desarrollo debido a desnutrición proteico calórica	21
Rinofaringitis aguda [resfriado común]	98
Síndrome de ovario poliquístico	1
Sinovitis crepitante crónica de la mano y de la muñeca	1
Sinusitis aguda, no especificada	2
Soplo cardiaco, no especificado	1
Taquicardia, no especificada	2
Temblor no especificado	1
Tendinitis aquiliana	1
Testículo no descendido, sin otra especificación	1
Tos	13
Trastorno de la ingestión alimentaria en la infancia y la niñez	1
Trastorno de la piel y del tejido subcutáneo, no especificado	1
Trastorno del desarrollo del habla y del lenguaje no especificado	1
Trastornos de discos intervertebrales lumbares y otros, con mielopatía	1
Trastornos inflamatorios de la mama	2
Tricomoniasis urogenital	1
Tumefacción, masa o prominencia localizada en la cabeza	1
Tumor benigno lipomatoso de piel y de tejido subcutáneo de miembros	1
Tumor maligno del colon transverso	1
Tumor maligno del colon, parte no especificada	1
Uña encarnada	1
Vaginitis aguda	8
Absceso periapical sin fistula	1
Anomalías de la posición del diente	45
Atrición excesiva de los dientes	2
Atrofia del reborde alveolar desdentado	2
Caries con exposición pulpar	2
Caries de la dentina	229

	Caries del cemento	9
	Caries limitada al esmalte	22
	Depósitos [acreciones] en los dientes	4
	Dientes incluidos	1
	Erosión de los dientes	2
	Fractura de los dientes	1
	Gingivitis aguda	1
	Necrosis de la pulpa	22
	Otras anomalías dentofaciales	1
	Periodontitis aguda	1
	Periodontitis apical crónica	1
	Periodontitis crónica	1
	Pulpitis	60
	Raíz dental retenida	42
	Retracción gingival	1
		1696

Fuente: (Distrito 10D01, 2023).

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís.

1.8. Demanda de servicios insatisfecha

El centro de salud tipo a de Zuleta siendo de un centro de atención primaria que brinda servicios a una población de 4214 habitantes en su mayoría indígena, presta una atención acorde a las necesidades de la población según su capacidad resolutiva.

II. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA

2.1. Planteamiento del Problema

El Centro de Salud Tipo A Zuleta es una unidad operativa de primer nivel de atención, adscrita al Distrito 10D01. Se encuentra ubicado en la comuna Zuleta, perteneciente a la parroquia Angochagua. Basa sus valores para la atención del paciente en la justicia, igualdad, compromiso, lealtad, defensa, para cumplir su objetivo de brindar atenciones integrales con calidad y calidez.

La satisfacción del paciente es un indicador de gran importancia en relación a salud pública. Se expresa como la evaluación percibida por el usuario frente a un servicio recibido. (Fabian-Sánchez, Podestá-Gavilano, & Ruiz-Arias, 2022) Está influenciado por varios factores como la expectativa, percepción y experiencia, que se traducen en la satisfacción o insatisfacción del paciente. (Fernández Cornado, 2014) En otras palabras, la satisfacción del usuario se ve abordada por diferentes factores al momento de evaluarla, enfocados en las expectativas del paciente y su percepción respecto a la atención. (Sandoval Vasquez , y otros, 2018)

El Centro de salud de Salud Tipo A Zuleta es una institución de atención médica vital para la comunidad adscrita. Enfrenta algunas falencias significativas que afectan directamente a la satisfacción del paciente. A pesar de su importancia en la prestación de servicios de atención médica, los usuarios han expresado diversas preocupaciones que afectan su experiencia en el centro. Dichos desaciertos se relacionan

principalmente con forma de agendamiento de las prestaciones de salud, tiempo de espera prologado, retardo en la capacidad de respuesta, escasez de medicinas, estrechez de carteleras informativas y deterioro del estado de equipos, dispositivos y mobiliario médico.

Respecto a la forma de agendamiento existe una inconformidad por parte de los usuarios ya que solo existe el agendamiento por llamada telefónica y el que se realiza mediante la asistencia presencial a la institución. Lo que a veces complica el proceso, ya que las personas que acuden presencialmente expresan su deseo de ser atendidas primero, pero las personas que agendaron previamente por llamada telefónica tienen preferencia por lo que se genera insatisfacciones.

En relación con el tiempo de espera, Triviño-Ibarra, Villamar-García , & Reyes-Alay, (2019) mencionan “existen problemas en el tiempo de espera para ser atendidos” (p.136) en su investigación realizada en Centros de Salud de la provincia de Manabí. La realidad del Centro de Salud Tipo A Zuleta se asemeja notablemente a lo mencionado anteriormente, varias son las quejas que se reciben por parte de los usuarios respecto al tiempo de demora para recibir su atención médica. Esta problemática se agrava debido a la escasa disponibilidad de personal en la institución de salud, poniéndose en evidencia el retardo en la capacidad de respuesta, por lo que los tiempos de espera son considerables en algunos casos.

La carencia de medicinas en la Casas de Salud afecta negativamente la calidad de la atención médica y la accesibilidad a tratamientos esenciales. En el Centro de Salud Tipo A Zuleta los pacientes se ven obligados a buscar medicamentos en otras fuentes como otras casas de salud o costearse los por sus propios medios. Lo que se traduce en una gran inconformidad especialmente en pacientes con enfermedades crónicas ya que ellos toman medicación a diario y la limitación de los medicamentos puede generar deterioro en su salud.

Respecto a la estrechez de carteleras informativas es importante mencionar que la mayoría de la población adscrita al Centro de Salud tipo A Zuleta es indígena y tiene por lengua materna el quichua. A pesar de existir varias carteleras publicada ninguna contiene información en esta lengua. Además, la información no está completa ya que varios usuarios han expresado que no se sabe los servicios que se ofrece como asesoramiento en anticoncepción, asesoramiento en nutrición, anticoncepción oral de emergencia, clubs de adolescentes, adultos mayores, grupos de apoyo a la lactancia materna y otros.

El uso constante de los equipos y dispositivos médicos puede llevar a su desgaste y deterioro. Además, sumando a la falta de mantenimiento puede afectar su funcionamiento y precisión generando falsas lecturas o errores de medición. El Centro de Salud Tipo A Zuleta tiene más de 60 años de creación por lo que algunos de sus equipos llevan también esa edad dentro de sus funciones y aunque gracias a esfuerzos por parte del Ministerio de Salud Pública se ha adquirido y ubicado algunos nuevos equipos, otros continúan y desarrollan sus funciones al nivel que puede, esto sumando al escaso mantenimiento de los mismos, se traduce en una atención que no cumple con todos los estándares de la integralidad.

El Centro de Salud Tipo A Zuleta, al encontrarse ubicado en una parroquia rural, brinda atención principalmente a la población indígena. Dado que, como se ha mencionado anteriormente, esta población ha expresado diversas inquietudes en relación con la calidad de la atención médica, se vuelve esencial llevar a cabo una investigación para evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a su grado de satisfacción con los servicios de salud ofrecidos.

2.2. Justificación del planteamiento del problema

El interés en la determinación del grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Tipo A Zuleta radica en un interés social, basado en la necesidad de abordar y resolver los desafíos que enfrenta la población de la parroquia rural servida por el Centro de Salud Tipo A Zuleta. motivado por la necesidad apremiante de abordar y superar los desafíos que afronta la población de la parroquia rural que se beneficia de los servicios de esta Unidad Operativa. Las inquietudes y necesidades insatisfechas de los pacientes, se reflejan claramente a través de la disminución de la asistencia a la casa de salud y el incremento de las quejas en varios aspectos críticos, expuestos a continuación.

En primer lugar, es evidente la frustración de los pacientes debido a las prolongadas esperas para recibir atención médica. Varios de los pacientes viven a una distancia considerable de la Unidad Operativa, por lo que deben madrugar para caminar largos trayectos o, en ocasiones, pagar transporte para llegar hasta el Centro de Salud. A pesar de estos sacrificios, se ven sometidos a esperas que, en ocasiones, se extienden por varios minutos e incluso horas antes de recibir la atención médica que necesitan.

La atención brindada a los pacientes no cumple con los estándares de calidad e integridad esperados, lo que ha generado insatisfacción. La limitada capacidad de respuesta se debe a la falta de personal, ya que varios trabajadores suelen estar ocupados con tareas fuera de la Unidad Operativa como visitas extramurales o en reuniones, lo que en ocasiones resulta en la presencia de un solo profesional por área o incluso la ausencia total de personal, requiriendo que otros profesionales asuman

múltiples roles para garantizar la atención adecuada. sin dejar de prestar sus atenciones de acuerdo a su profesión.

Adicionalmente, se observa una disminución del flujo de pacientes debido a la falta de existencias de medicamentos, especialmente aquellos necesarios para tratar enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes, así como infecciones bacterianas y otras afecciones. Esto no solo genera inconformidad de los usuarios por el hecho de tener que ir a otro Centro de Salud a buscar la medicación o a incurrir en gastos adicionales para adquirirlos en la ciudad, ya que la parroquia carece de farmacias.

Por último, la falta de un programa de mantenimiento del mobiliario y el equipamiento médico ha provocado fallos en los resultados y lecturas, lo que ocasiona incomodidades y retrasos en la atención. Además, representa un desafío para los usuarios, ya que requieren un mayor esfuerzo y cuidado al utilizar estos equipos.

Abordar estas problemáticas clave a través de una metodología adecuada a los objetivos de la investigación será fundamental para comprender a fondo las deficiencias relacionadas con el grado de satisfacción de los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, se podrán desarrollar planes de mejora en la prestación de servicios médicos, adaptando la atención médica a las necesidades, percepciones y preferencias de los pacientes, sus familias y la comunidad en su conjunto. Esto no solo mejorará la calidad de la atención médica, sino que también contribuirá al bienestar general de la población y al fortalecimiento de la justicia social en la región.

2.3. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios

General

Determinar el grado de satisfacción del paciente atendido en el Centro de Salud Tipo A Zuleta en el período enero- junio 2023.

Específicos

- Evaluar la percepción de los usuarios atendido en el Centro de Salud Tipo A Zuleta en el período enero- junio 2023, mediante la metodología de observación directa.
- Desarrollar la encuesta de satisfacción del paciente a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Tipo A Zuleta en el período enero- junio 2023.
- Proponer cambios para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Tipo A Zuleta en el período enero- junio 2023.

2.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

Dentro de las oportunidades de mejora, es preciso considerar una amplia gama de aspectos que influyen en el grado de satisfacción de los pacientes. Estos aspectos abarcan desde la atención brindada por el médico personal, su capacidad de respuesta, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y ética en la práctica médica. Además, se extiende a elementos tangibles como la infraestructura, el estado de las instalaciones, dispositivos, instrumentos y equipos médicos, así como la eficaz señalética. También, es crucial evaluar y mejorar el tiempo de espera, entre otros factores que impactan directamente en la experiencia y percepción de los pacientes.

Establecer los puntos débiles mediante la determinación del nivel de calidad de atención y grado de satisfacción del paciente atendido en el Centro de Salud Tipo A

Zuleta. A partir de esta evaluación, se pretende desarrollar soluciones que aborden las deficiencias detectadas, con un fuerte enfoque en la satisfacción del paciente. Esto se logrará a través de la promoción de la retroalimentación positiva, aprovechando diversas herramientas como buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, mejora en la comunicación y entrega de información. Estableciendo como propósito final elevar la satisfacción del paciente, lo que a su vez promoverá una atención médica más efectiva y centrada en las necesidades y deseos del paciente.

III. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Tabla 6 Matriz de evaluación de alternativas de solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD “CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO A ZULETA PERIODO ENERO – JUNIO 2023” MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Tiempo de espera prolongado para recibir una atención.	Carencia de personal operativo	Incomodidad o enojo por parte de los usuarios debido a la espera prolongada para recibir una atención médica.	Disminuir el tiempo de espera de los usuarios y brindar atención oportuna sin tener el personal necesario.	Vincular nuevos profesionales o realizar itinerancia de profesionales de otros Centros de Salud a fin de poseer la cartera de servicios completa.	Ministerio de Salud Pública (MSP)
Demora en la capacidad de respuesta.	Cantidad disminuida de personal, instrumental, medicamentos, insumos y dispositivos médicos.	No atender de manera integral a todos los pacientes que acuden al el Centro de Salud de Zuleta	Brindar atención de calidad con el personal, instrumental, medicamentos, insumos y dispositivos, disponibles.	Enviar y presionar a los entes superiores la dotación de instrumental, medicamentos, insumos y dispositivos médicos necesarios para una atención de calidad.	Centro de Salud de Tipo A Zuleta
Flujo deficiente de información a los pacientes.	Carencia de carteleras informativas suficientes sobre los servicios brindados.	Falta de información en cuanto a servicios prestados por parte de la institución.	Aumentar la cantidad de pacientes atendidos por servicio en el Centro de Salud de Zuleta.	Colocar y actualizar carteleras de información en relación a los servicios ofertados en el Centro de Salud de Zuleta.	Centro de Salud de Tipo A Zuleta

Estado de equipo médico	Falta de ejecución de planes de mantenimiento preventivo o correctivo de equipos, dispositivos e instrumental	No funcionamiento, lectura incorrecta o demora en la atención brindada.	Brindar atención con el equipo o dispositivos médicos en mal estado y prestar una buena atención	Realizar mantenimiento del equipo, dispositivos e instrumental semestralmente de acuerdo a la planificación anual elaborada.	Ministerio de Salud Pública (MSP)
-------------------------	---	---	--	--	-----------------------------------

Fuente: (Centro de Salud de Zuleta, 2023)

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís.

Fecha: 12 octubre 2023

IV. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR

El diseño de la metodología de investigación es cualitativa y observacional. El carácter observacional se desarrolló mediante la técnica de observación directa, a partir de una guía de observación enfocada a obtener datos sobre la, experiencia del paciente, su percepción en relación al ambiente físico y social. Además, una encuesta que se enfocó en determinar el grado de satisfacción del usuario perteneciente al Centro de Salud Tipo A Zuleta, desarrollada y validada por el Ministerio de Salud Pública de Ecuador, en la que, por medio de una escala de Likert, se responde a 12 cuestionamientos relacionados con el grado de satisfacción en diferentes ámbitos de estudio. (López Castillo, 2023)

4.1. Población de estudio

El universo de estudio está conformado por pacientes que acuden al Centro de Salud Tipo A Zuleta a ser usuarios del servicio de consulta externa, como; medicina, odontología, vacunación, planificación familiar, procedimientos, curaciones control de peso y talla, control del embarazo, control de niño sano y otros

4.2. Muestra

Se tomó una muestra probabilística, aleatoria simple, de entre el universo conformado por 4176 pacientes. Se eligió de a los participantes de entre quienes cumplieran con los criterios de inclusión.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

POBLACIÓN FINITA	
Parámetros	Valores
N= Universo	1249
Z = nivel de confianza	1,99
e= error de estimación	0.03
p= probabilidad a favor	0.5
q= probabilidad en contra	0.5
n= tamaño de la muestra	586

$$n = \frac{1249 * (1.99)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.03)^2 * (1249 - 1) + (1.99)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{1249 * 3.9601 * 0.25}{0.0009 * 1248 + 3,9601 * 0.25}$$

$$n = \frac{1236.5412}{10,44 + 0,9900}$$

$$n = \frac{1236.5412}{2.1132}$$

$$n = 585,54$$

$$n = 586$$

Criterios de inclusión

- Pacientes que tengan 10 años de edad o más.
- Pacientes que sepan leer y escribir.
- Pacientes que conozcan sobre el manejo de dispositivos electrónicos (celular o computadora).
- Pacientes que fueron previamente atendidos por alguno de los servicios de brinda el Centros de Salud Tipo A Zuleta.
- Pacientes que desearon completar la encuesta de satisfacción del Usuario.

4.3. Técnicas y procedimientos de observación

Observación directa

La observación directa es una de las técnicas que permiten al investigador obtener la información necesaria para responder al planteamiento del problema. Según Hernández-Sampieri, (2014) es un método de registro sistemático, es decir de manera ordenada y cronológica de los comportamientos, conductas que se manifiestan. (Hernández- Sampieri, Fernández- Collado, & Baptista- Lucio, 2014) Para desarrollarlo es importante definir los que es lo que se va a observar, a quiénes o a quién y por cuanto tiempo. Para esta investigación, la observación directa se relaciona directamente con los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.

Es preciso desarrollar una guía de observación en la que se describa, que es lo que se va a observar. Se tomo en consideración el género, autoidentificación étnica relacionada directamente con el tipo de vestimenta, ocupación, actitud frente al tiempo de espera, actitud frente a las instalaciones, carteleras y señalética, actitud frente a la atención de los profesionales, actitud sobre el número de profesionales, actitud frente a la carencia de medicamentos, experiencia total.

Pacientes

De la observación directa se pudo obtener los siguientes datos. Un porcentaje importante de las usuarias del Centro de Salud Tipo A Zuleta son de género femenino. Muchas mujeres usan su vestimenta tradicional compuesta por blusa, centro, chalina y sombrero; mientras que los hombres ya han descartado esta práctica en la vida cotidiana. Gran parte de las féminas se dedica a actividades de bordado y la ganadería mientras que la mayoría de hombres están inmersos en el campo de la agricultura y la ganadería. Es importante recalcar que, al ser una parroquia autodefinida como

indígena, se aprecia un porcentaje muy significativo de usuarios de la nacionalidad Quichua Caranqui.

En cuanto a la satisfacción del paciente, algunos usuarios sienten molestos debido al tiempo de espera para recibir atención médica, odontológica o por parte de enfermería. Varios de los pacientes se toman un tiempo para mirar los anuncios de la cartelera y la señalética de la institución mientras esperan por su atención, pero a menudo se expresa cierta confusión en su rostro. Muchos comentan que no existe la medicación necesaria y que se debe ir a comprar en otros lugares ya que en Zuleta no existe una farmacia. En los que respecta al personal de salud, los usuarios expresan que existe escasez de profesionales para la atención. En muchas ocasiones solo se encuentra un médico, odontólogo o enfermera, y, en algunas ocasiones no está presente el personal a cargo de enfermería y otro trabajador debe asumir dichas funciones. Esto a su vez conlleva a una prolongación de los tiempos de espera por la atención y desemboca en una experiencia no tan grata para los pacientes.

Encuesta

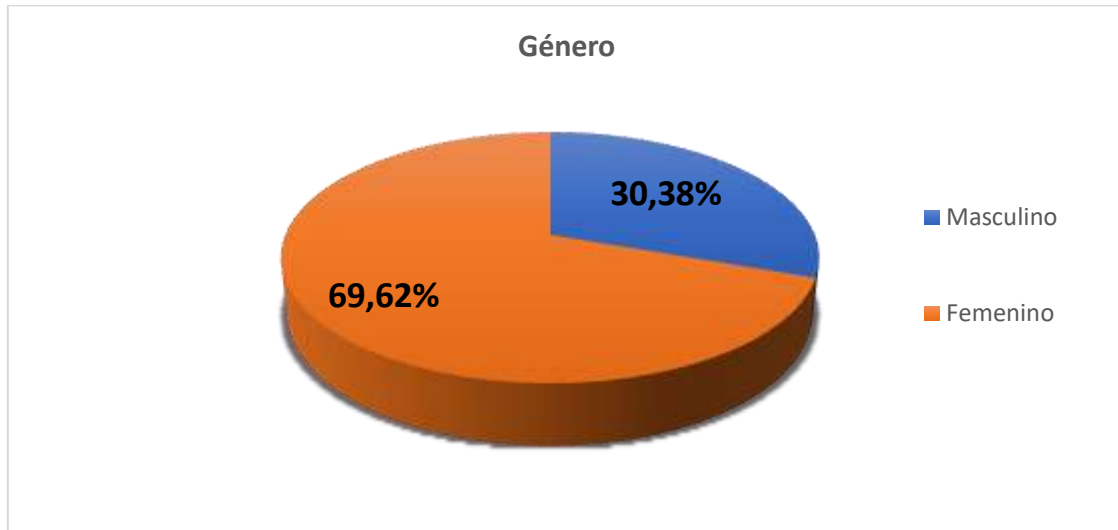
Se aplica esta metodología cualitativa con la finalidad de recopilar dato frente a las opiniones, percepciones y sentimientos en relación al grado de satisfacción de los pacientes, frente al usos de los servicios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.

La estimación de la muestra fue de carácter probabilístico, aleatorio simple en la que se eligió a los usuarios Centro de Salud Tipo A Zuleta, según cumplieran con los criterios de inclusión. Se tuvo un total de 586 pacientes, entre los meses de enero a junio de 2023 los cuales completaron de manera correcta todos los ítems de la encuesta.

Del desarrollo del instrumento de evaluación, se obtuvo información en cuanto al género de los pacientes, autoidentificación étnica, edad y su nivel de satisfacción mediante la

escala de Likert en donde 1 significa no satisfecho, y 5 completamente satisfecho, frente a los cuestionamientos planteados.

Gráfico 1 Género de los participantes

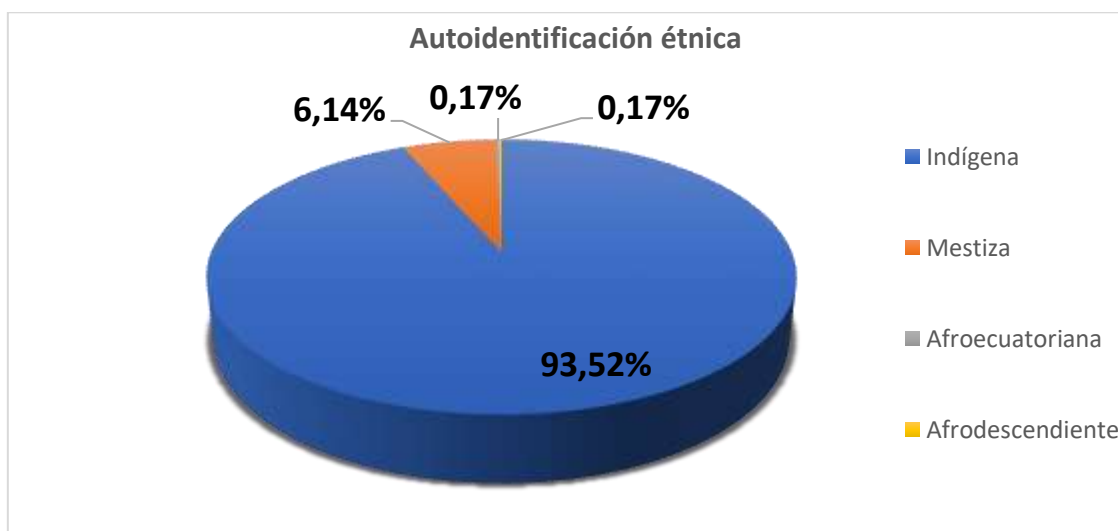


Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

De los usuarios encuestados en el período enero a junio 2023, el 69,62% corresponde al género femenino y el 30,38% al género masculino.

Gráfico 2 Autoidentificación étnica

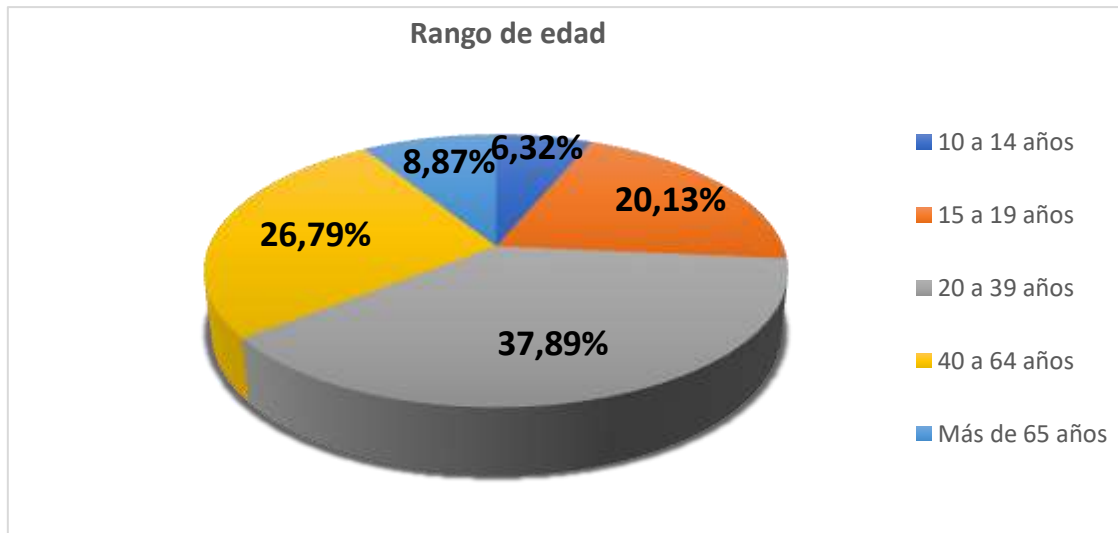


Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Se aprecia que la mayor cantidad de la población corresponde a la autoidentificación indígena con el 93,53%, seguida de la mestiza con el 6,14% en último lugar la afroecuatoriana y afrodescendientes, ambas con 0,17%.

Gráfico 3 Rango de edad

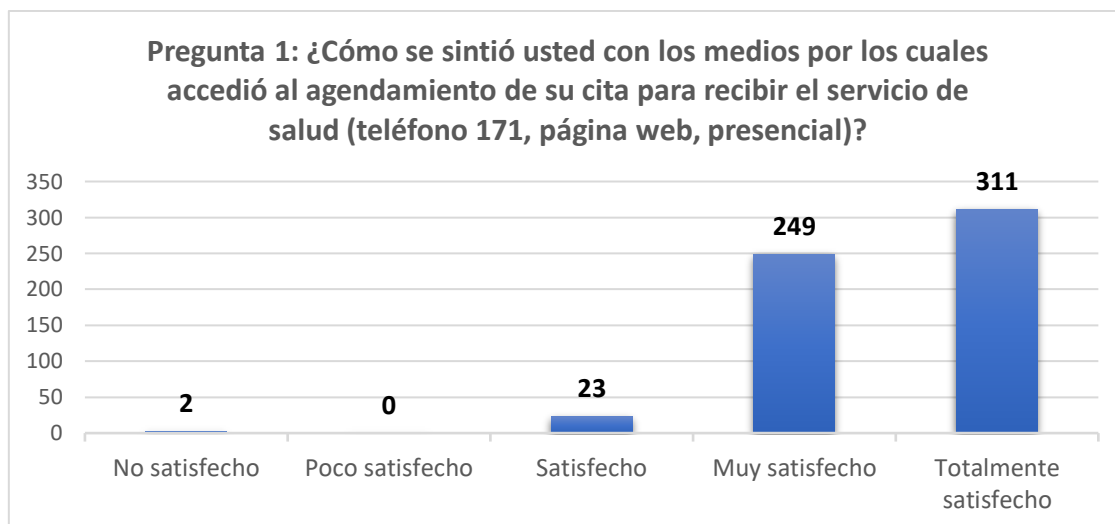


Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

En relación al rango de edad, la población entre el rango de 20 a 39 años es la predominante con un porcentaje de 37,89%, seguida de la de 40 a 64 años con el 26,79%, luego la de 15 a 19 años con 20,13%, después la población de más de 65 años con 8,87% y finalmente la de 10 a 14 años con un porcentaje de 6,32%.

Respecto a las preguntas en relación al nivel de calidad de atención y grado de satisfacción se detalla a continuación los resultados obtenidos en relación al índice de Likert.

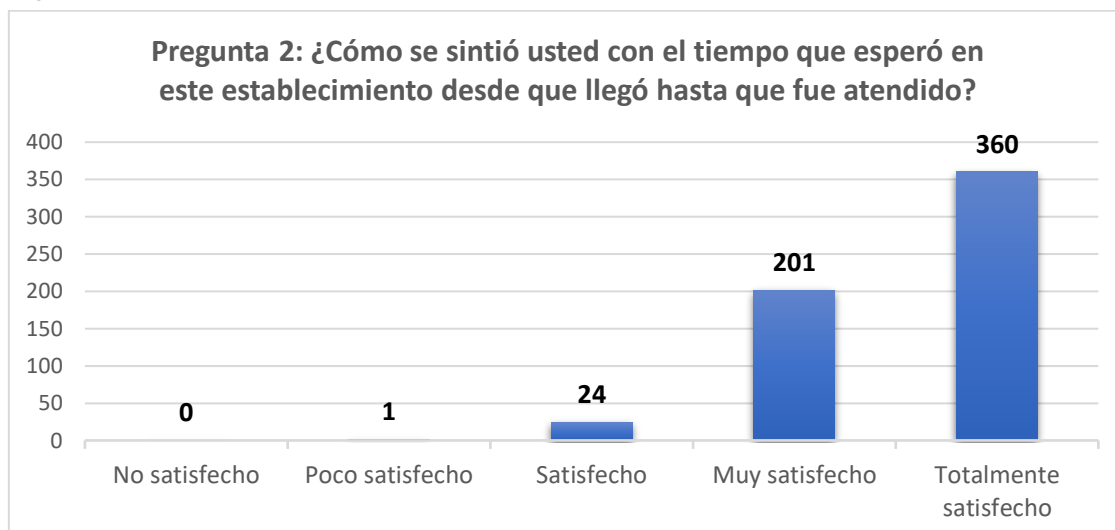
Gráfico 4 Pregunta 1: ¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Respecto a la pregunta relacionado con la percepción del usuario respecto a los medios en los que agendo la cita a fin de recibir el servicio de salud, se puede observar que 311 participantes se sintieron totalmente satisfechos, 249 muy satisfechos, 23 satisfechos y solamente 2 no satisfechos, siendo importante aclarar que en el Centro de Salud el agendamiento en línea no existe por lo que las opciones restantes son llamar a agendar una cita o acudir presencialmente al centro de salud conocido como demanda espontanea.

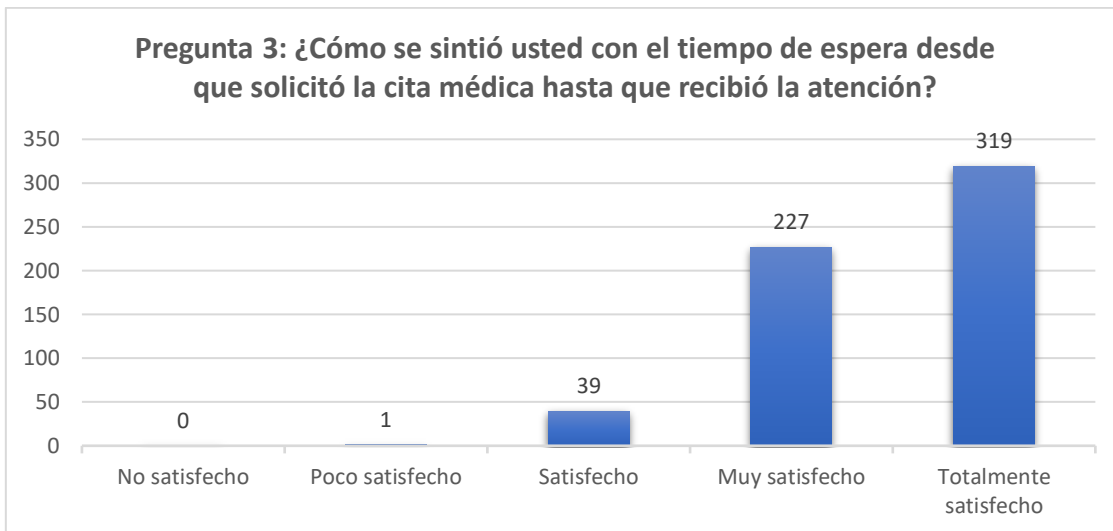
Gráfico 5 Pregunta 2: ¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Respecto a la pregunta relacionada con el tiempo de espera desde el agendamiento del turno hasta el momento de la atención, 360 usuarios se sintieron totalmente satisfechos, 201 muy satisfechos, 24 satisfechos y 1 poco satisfecho. Resaltando que la mayoría de pacientes acuden presencialmente a la casa de salud para agendar su turno y ser atendidos, otro bajo porcentaje lo hace mediante llamada telefónica, agendando el turno para su atención para el día siguiente.

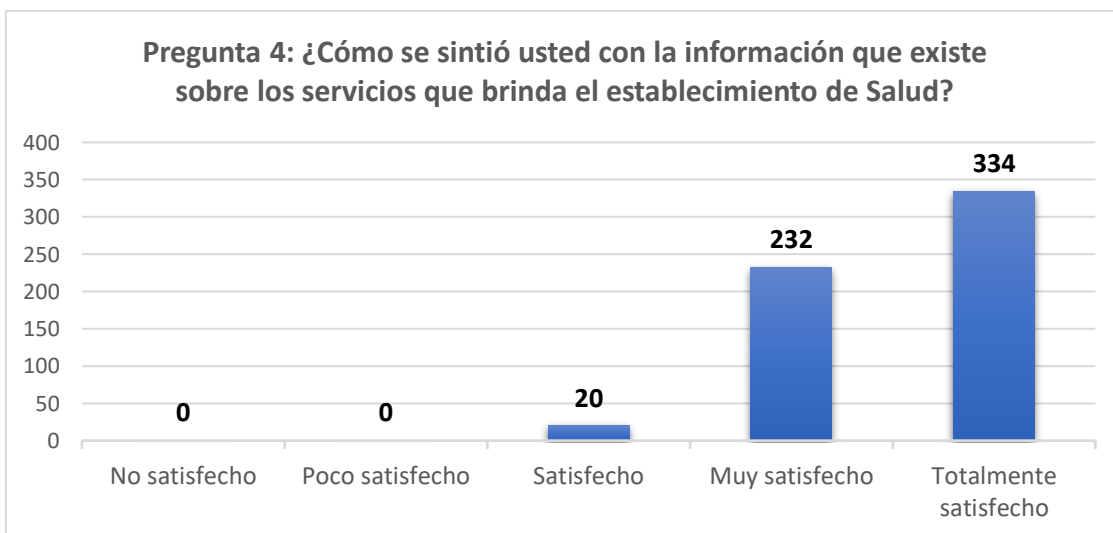
Gráfico 6 Pregunta 3: ¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
 Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Para la pregunta que relaciona el tiempo desde que llegó al establecimiento de salud hasta el momento de la atención, 319 pacientes se sintieron totalmente satisfechos, 227 muy satisfechos, 39 satisfechos y 1 poco satisfecho.

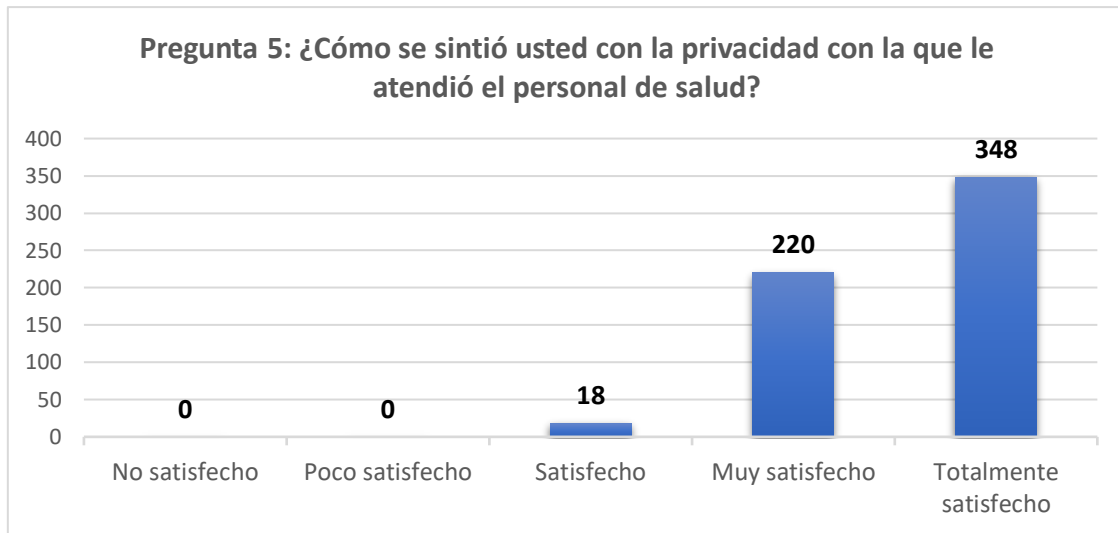
Gráfico 7 Pregunta 4: ¿Cómo se sintió usted con la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de Salud?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
 Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Para la pregunta 4 sobre la información que existe en los espacios que brinda el establecimiento de salud, 334 usuarios estuvieron totalmente satisfechos, 232 muy satisfechos y 20 satisfechos.

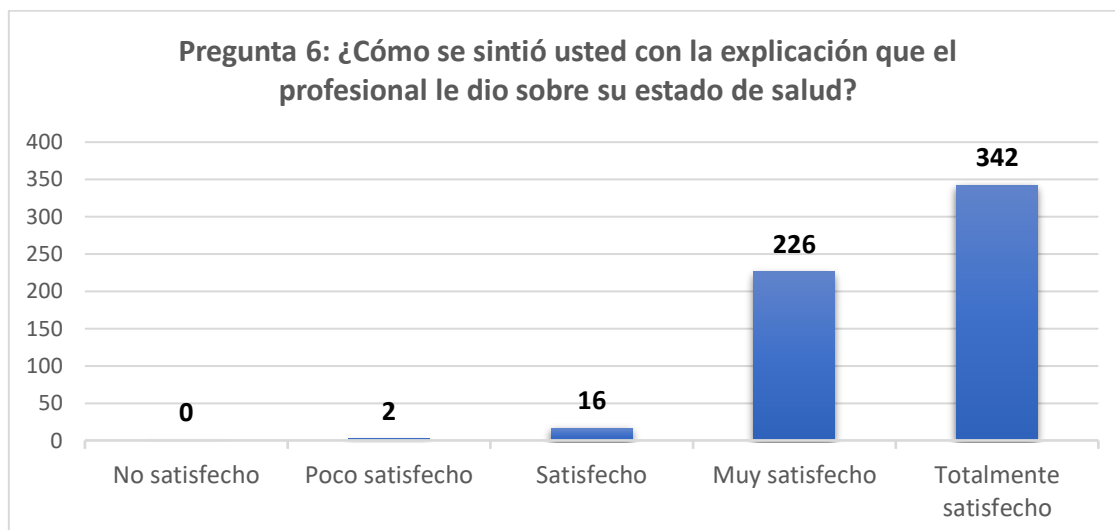
Gráfico 8 Pregunta 5: ¿Cómo se sintió usted con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

En relación al cuestionamiento con la privacidad con la que el paciente fue atendido por parte del personal de salud, 348 pacientes se sintieron totalmente satisfechos, 220 muy satisfechos y 18 satisfechos.

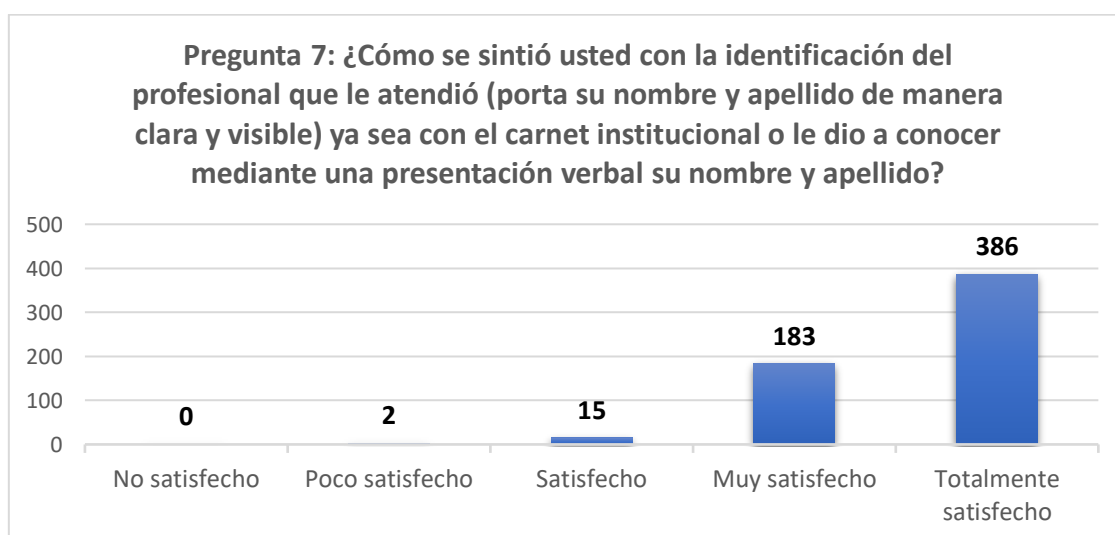
Gráfico 9 Pregunta 6: ¿Cómo se sintió usted con la explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

El cuestionamiento que abraza el grado de satisfacción frente a la explicación por parte del personal de salud, 342 pacientes se sintieron totalmente satisfechos, 226 muy satisfechos, 16 satisfechos y 2 poco satisfechos

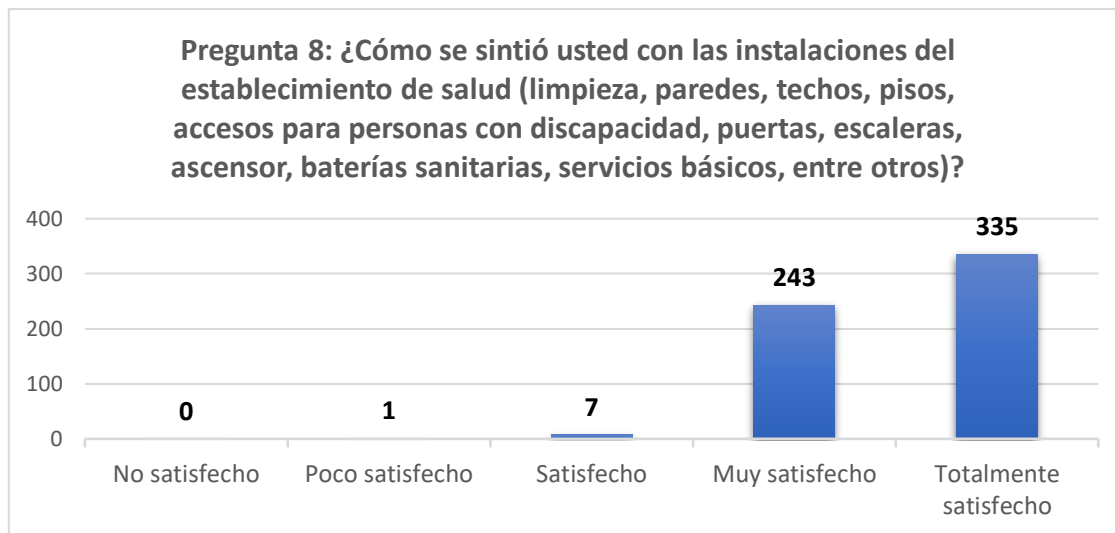
Gráfico 10 Pregunta 7: ¿Cómo se sintió usted con la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Respecto a la pregunta que abarca el tema de la identificación del personal de salud, 386 usuarios se sintieron totalmente satisfechos, 183 muy satisfechos, 15 satisfechos y 2 poco satisfechos.

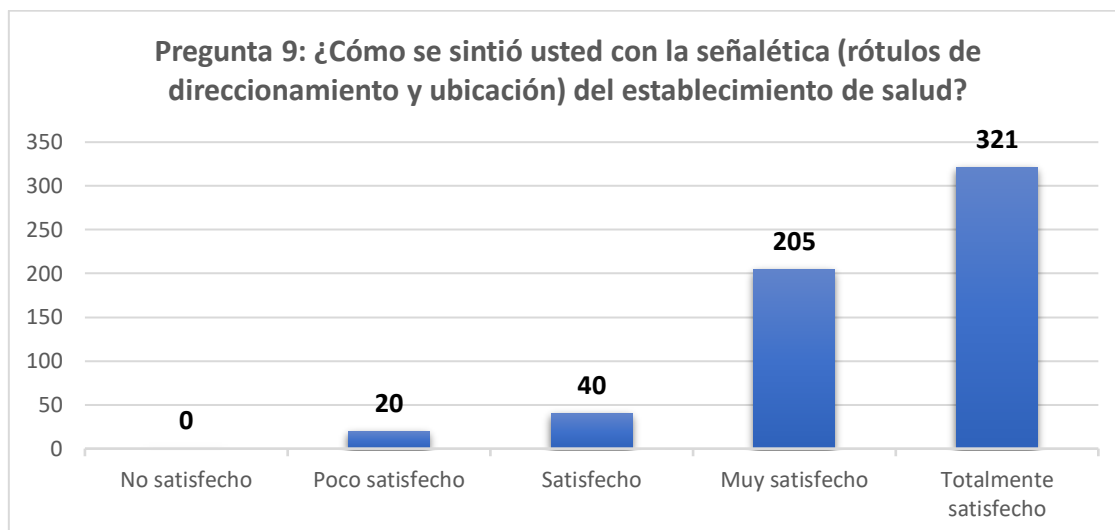
Gráfico 11 Pregunta 8: ¿Cómo se sintió usted con las instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros)?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

La pregunta que abarca la percepción sobre las instalaciones del establecimiento de Salud, 335 de los pacientes se sintieron totalmente satisfechos, 243 muy satisfechos, 7 satisfechos y 1 poco satisfecho. Siendo importante manifestar que el Centro de Salud Tipo A Zuleta recibió una remodelación en diciembre del año 2022 por lo que gran parte de sus instalaciones fueron mejoradas.

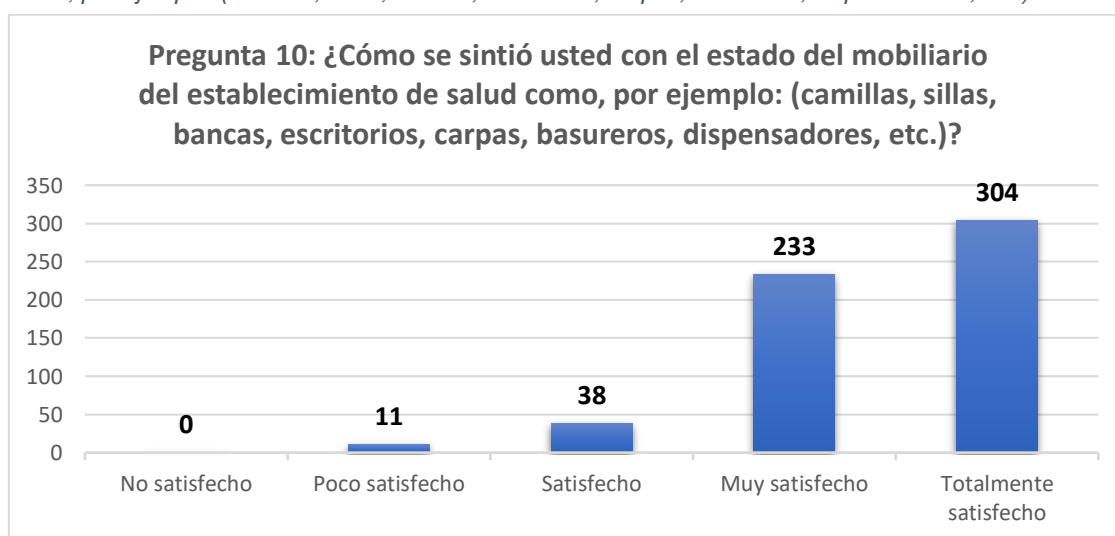
Gráfico 12 Pregunta 9: ¿Cómo se sintió usted con la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Respecto a la pregunta que abarca la percepción sobre la señalética del centro de Salud, 321 usuarios se sintieron totalmente satisfechos, 205 muy satisfechos, 40 satisfechos y 20 poco satisfechos.

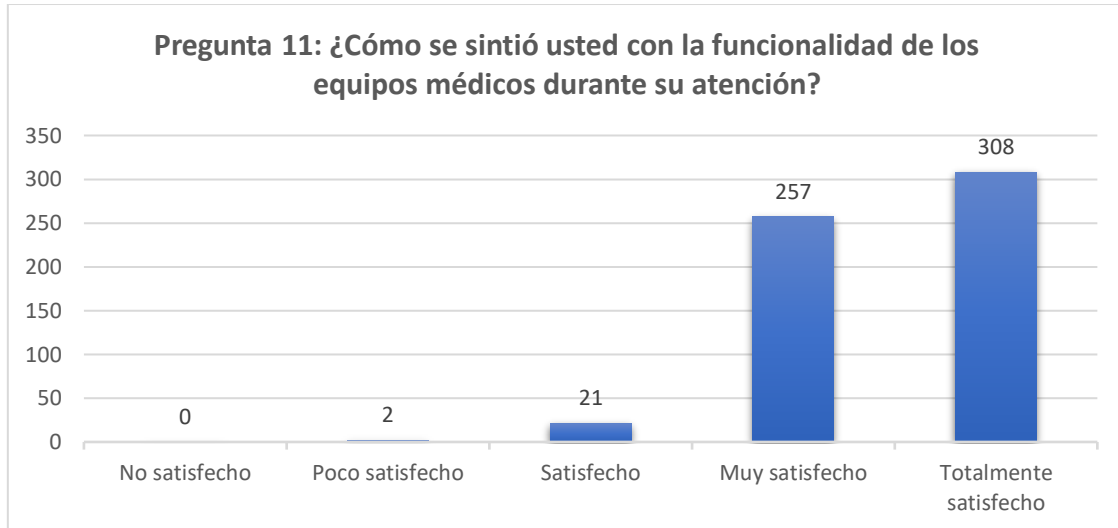
Gráfico 13 Pregunta 10: ¿Cómo se sintió usted con el estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

El cuestionamiento sobre el estado del mobiliario, 304 pacientes estuvieron totalmente satisfechos, 233 muy satisfechos, 38 satisfechos y 11 pocos satisfecho.

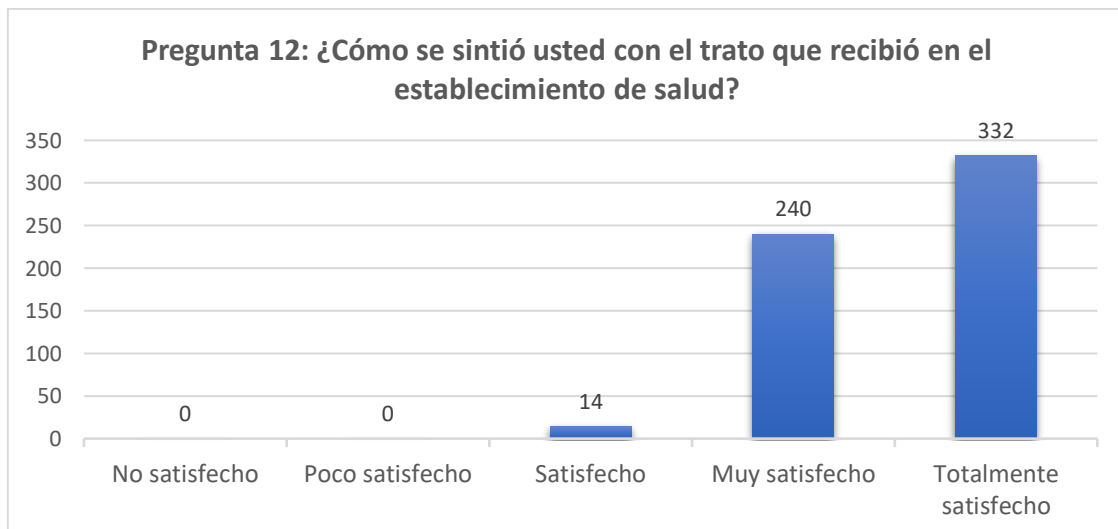
Gráfico 14 Pregunta 11: ¿Cómo se sintió usted con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

La pregunta que abarca la funcionalidad de los equipos y dispositivos médicos 308 pacientes se sintieron totalmente satisfechos, 257 muy satisfechos, 21 satisfechos.

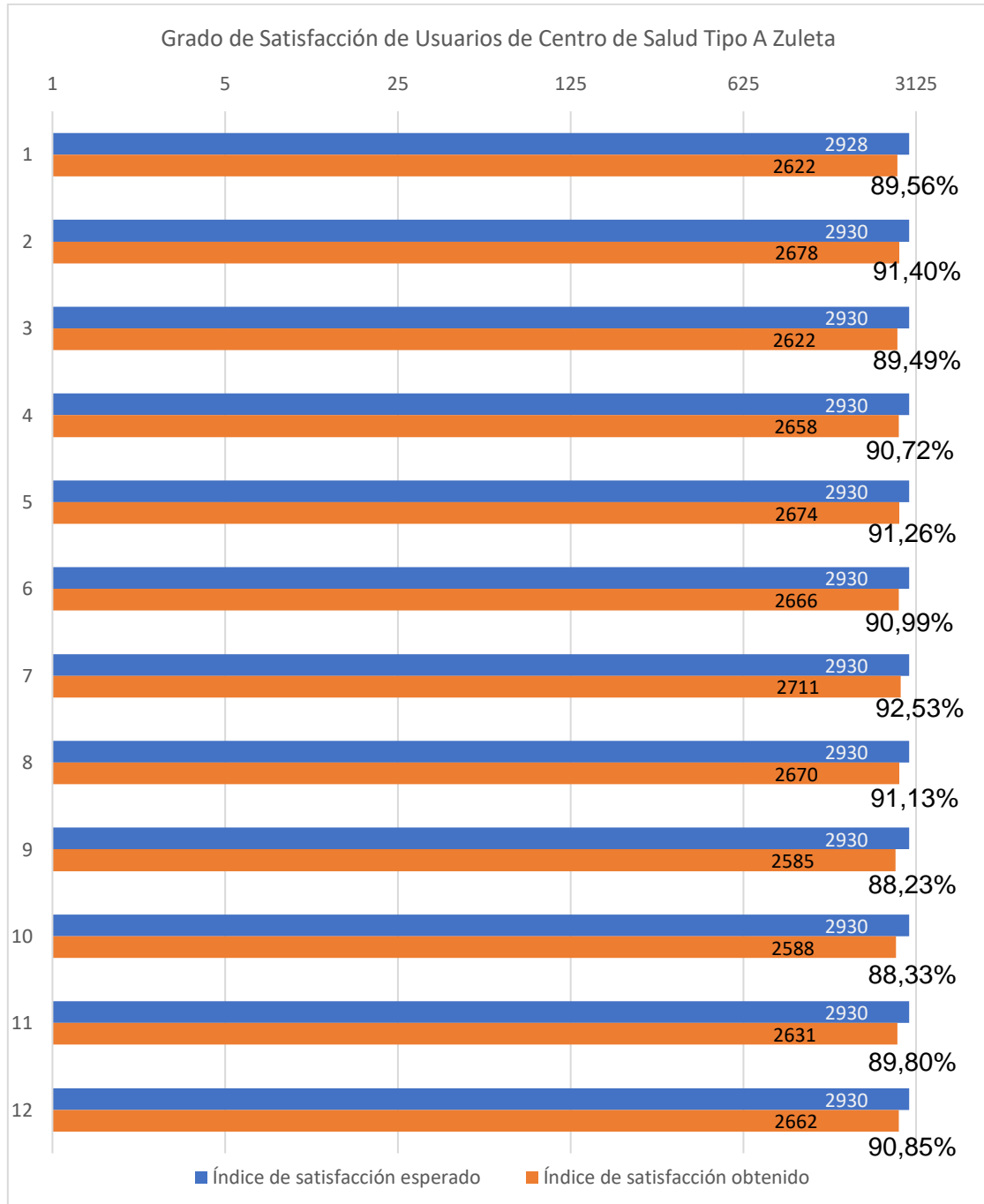
Gráfico 15 Pregunta 12: ¿Cómo se sintió usted con el trato que recibió en el establecimiento de salud?



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

En relación a la pregunta sobre el trato que recibió en el establecimiento de salud, 332 pacientes estuvieron totalmente satisfechos, 240 muy satisfechos y solo 14 satisfechos.

Gráfico 16 Grado de Satisfacción de Usuarios de Centro de Salud Tipo A Zuleta



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
 Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

El gráfico 16 explica el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Tipo A Zuleta en el periodo de enero a junio de 2023. Se puede apreciar el índice esperado de cada pregunta frente al índice obtenido. Al otorgar un valor numérico a cada una de las respuestas, lo que lleva a obtener el índice individual de satisfacción por cada pregunta abordada en el cuestionario, asignándole un porcentaje de satisfacción por en relación de lo obtenido, frente a lo evaluado.

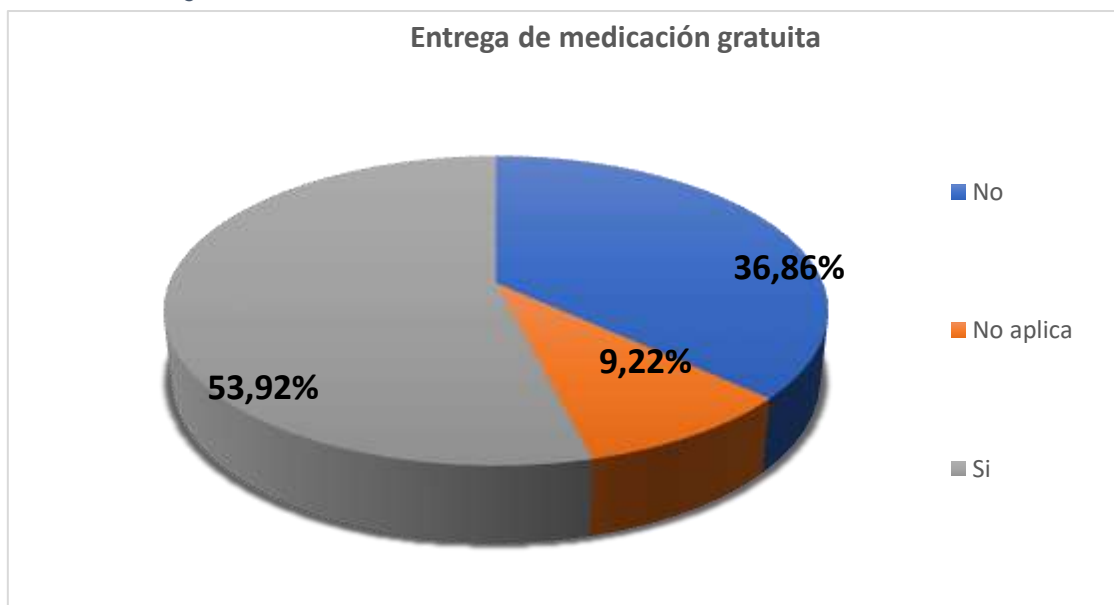
Tabla 7 Porcentaje de Satisfacción de Usuarios de Centro de Salud Tipo A Zuleta

	Pregunta	Porcentaje de satisfacción
1	¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (teléfono 171, página web, presencial)?	89,56%
2	¿Cómo se sintió usted con el tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?	91,40%
3	¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?	89,49%
4	¿Cómo se sintió usted con la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de Salud?	90,72%
5	¿Cómo se sintió usted con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?	91,26%
6	¿Cómo se sintió usted con la explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?	90,99%
7	¿Cómo se sintió usted con la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?	92,53%
8	¿Cómo se sintió usted con las instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros)?	91,13%
9	¿Cómo se sintió usted con la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?	88,23%
10	¿Cómo se sintió usted con el estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?	88,33%
11	¿Cómo se sintió usted con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención?	89,80%
12	¿Cómo se sintió usted con el trato que recibió en el establecimiento de salud?	90,85%
	Total	90,35%

Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

En la tabla 12 se observa los porcentajes de satisfacción por cada una de las preguntas, se puede apreciar que la pregunta 1 con un porcentaje de 89,56%, la pregunta 3 con 89,49%, la pregunta 9 con el 88,23%, la pregunta 10 con 88,33% y la pregunta 11 con el 89,80% son los apartados que tienen un porcentaje inferior respecto a las demás preguntas; la pregunta con mayor grado de satisfacción es la numero 3 con un porcentaje de 91,40%. Además, el grado de satisfacción total es de 90,35%.

Gráfico 17 Entrega de medicación



Fuente: Encuesta (López Castillo, 2023)
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Finalmente, respecto a la entrega de medicación, 53,92% de los pacientes recibieron la medicación de forma gratuita, 36,86% no recibieron la medicación y para un 9,22% este ítem no aplicaba. La problemática asociada con la satisfacción del usuario alcanza su punto más controvertido en el siguiente cuestionamiento, donde más del 30% de la población informa no haber recibido sus medicamentos. Sin embargo, es crucial aclarar que varios servicios ofrecidos en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, como el control de niño sano, control escolar y control de adulto mayor, no requieren la entrega

de medicamentos, a menos que sea estrictamente necesario. Además, en el caso de la vacunación, se administra la vacuna correspondiente, pero no se suministran medicamentos.

Esta complejidad revela que el cuestionamiento en cuestión no evalúa de manera precisa el suministro de medicamentos según las necesidades individuales de los usuarios. No toma en cuenta las peculiaridades de pacientes con enfermedades crónicas principales, como diabetes e hipertensión, quienes podrían requerir medicación de manera continua. Esta falta de discriminación puede distorsionar la percepción general sobre el abastecimiento de medicamentos en el centro de salud. Por lo tanto, es imperativo reformular este cuestionamiento para capturar de manera más precisa y detallada la experiencia de aquellos usuarios que realmente necesitan medicamentos, pero no los han recibido, especialmente en el caso de enfermedades crónicas que exigen un seguimiento cuidadoso y constante. Esta mejora ayudaría a datos más precisos y útiles para abordar las deficiencias específicas en la provisión de medicamentos y mejorar la satisfacción del usuario en el centro de salud.

Es importante recalcar que, frente a las problemáticas presentadas en relación al grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta, en general la encuesta pone en evidencia un alto nivel de satisfacción de 90,35%, esto genera cierta inquietud ya que en la observación directa se ha podido confrontar algunos inconvenientes que generan que la experiencia del paciente sea menos placentera y que su satisfacción disminuya, especialmente en los aspectos relacionados con, el tiempo de espera del paciente hasta su atención, la demora en la capacidad de respuesta del personal, la carencia de carteleras informativas o señalética, la falta de medicación y el estado del equipo y mobiliario médico.

V. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

5.1. Gestión Gerencial de la Dirección

La dirección gerencial del Centro de Salud Tipo A Zuleta, está bajo la responsabilidad del Distrito 10D01, adscrito a la Coordinación Zonal 1 Salud, para las provincias de Esmeraldas, Imbabura y Sucumbíos. Dicha institución, delega a un funcionario operativo como líder de la Unidad, el que es el responsable administrativo del Centro de Salud tipo A Zuleta. Dentro de sus funciones se encuentra la aplicación y seguimiento de los reglamentos, estrategias, protocolos y guías presentes que se encuentran en vigencia según el Ministerio de Salud Pública. Delega funciones y responsabilidades a cada uno de los compañeros. Evalúa el desempeño del resto de talento humano que se encuentra a su cargo. Vela por la realización del trabajo colectivo y la coordinación entre servicios. Además de gestionar y coordinar actividades interinstitucionales a fin de cumplir con los objetivos institucionales planteados y de generar satisfacción y bienestar en los usuarios.

5.2. Gestión Estratégica de Marketing

Este campo se aborda mediante de manera básica ya que el Centro de Salud Tipo A Zuleta, no realiza actividades de Marketing para ganar clientes frente a una competencia, si no, lo realiza por medio de plataformas digitales como WhatsApp, llamadas telefónicas, o el boceo a fin de que la población aledaña conozca los servicios que se brinda dentro de la Unidad Operativa, como, por ejemplo, nuevas campañas de

vacunación, llegada de nuevos medicamentos, horarios de atención de los profesionales, reuniones de los diversos clubes.

5.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Esta área se encarga de los asuntos relacionados con estructura organizacional, elaboración de planificaciones, políticas, propuestas, su implementación y la evaluación de resultados, capacitación, gestión de bienes, desarrollo de procesos de control interno, gestión de la calidad; análisis, selección y contratación de talento humano, y otros.

Sin embargo, como se menciona anteriormente el Centro de Salud de Zuleta al ser una unidad perteneciente al Distrito 10D01, este es el ente que se encarga de regular sus funciones administrativas y de talento humano, por lo tanto, no presenta autonomía para el desarrollo de estas actividades, ya que cualquier proceso se desarrolla por sus superiores. Si se desearía llevar a cabo contratación de nuevo personal, se debe desarrollar la solicitud de la Unidad Operativa y de la comunidad de la necesidad de realizar la contratación, con justificativos verificables para que el Distrito 10D01 pueda elevar dicha necesidad a la Coordinación Zonal 1 y esta pueda tomarse en consideración.

5.4. Gestión Financiera

Este apartado aborda cuestiones fundamentales que incluyen la infraestructura, el financiamiento, la auditoría interna, la inversión, el análisis de costos, y la gestión presupuestaria, entre otros aspectos. Sin embargo, dado que el Centro de Salud Tipo A Zuleta es una institución de carácter público, brinda sus servicios de manera gratuita, y

su financiamiento depende directamente del presupuesto asignado por el Ministerio de Salud Pública a la Coordinación Zonal 1, que a su vez lo transfiere al Distrito 10D01. Por lo tanto, el Centro de Salud Tipo A Zuleta no cuenta con autonomía financiera.

5.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Dentro de los procesos operativos se debe prestar atención a los que son desarrollados para los establecimientos de Salud según su nivel. Para el Centro de Salud Tipo A Zuleta, al ser de primer nivel se destaca la siguiente organización estructural.

Tabla 8 Estructura básica de las unidades operativas del primer nivel de atención.

PROCESOS INTERNOS			
	UNIDAD RESPONSABLE	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Y
Procesos agregadores de valor	Coordinación técnica de la Unidad Operativa de primer nivel de atención	Atención integral en salud comunitaria Atención integral bucal (servicio adicional de acuerdo con la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento) Salud mental (servicio adicional de acuerdo con la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento) * Laboratorio (servicio adicional de acuerdo con la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento) * Imagenología (servicio adicional de acuerdo con la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento) * Rehabilitación (servicio adicional de acuerdo con la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento) *	

Procesos habilitantes de apoyo	Gestión de admisiones y atención al usuario	Admisiones Atención al usuario
	Gestión de farmacia	Farmacia
Nota: * Servicios con los que no cuenta el centro de Salud Tipo A Zuleta		

Fuente: (Vance Mafla, 2014)

Elaborado: Dayana Valeria Campaña Solís

En el presente estudio se tomará enfoque en el proceso agregador de valor, con los servicios enfocados a la atención del usuario en atención integral en salud, atención integral en salud comunitaria y salud bucal, que son los que ofrece la Unidad Operativa.

En el planteamiento del problema se detalló los puntos críticos en que generan menor experiencia satisfactoria en los pacientes como la forma de agendamiento de las prestaciones de salud, tiempo de espera prologado, retardo en la capacidad de respuesta, escasez de medicinas, estrechez de carteleras informativas y deterioro del estado de equipos, dispositivos y mobiliario médico. Todos estos factores crean inconformidades que hacen que la experiencia del usuario sea no tan satisfactoria y afectan en los objetivos institucionales relacionados con la calidad de la atención.

Por otro lado, la gestión de aprovisionamiento y logística de insumos, dispositivos médicos y medicamentos no está bajo el control directo del Centro de Salud Tipo A Zuleta. El representante de este centro solo puede solicitar estos recursos a la Dirección Distrital 10D01, y son ellos quienes evalúan y responden a la solicitud, calculando en su inventario, existencias en almacén y capacidad de distribución, ya que deben abastecer a las 25 unidades vinculadas al Distrito. Por lo tanto, el Centro de Salud no tiene la facultad de realizar compras directas de ningún tipo de productos.

5.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

A este apartado corresponden aspectos relacionados con el uso de Tics y el desarrollo de estrategias de marketing.

En secciones anteriores, hemos abordado el tema del marketing. En cuanto a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), es relevante destacar que todos los Centros de Salud en el Distrito 10D01 disponen de una red de internet. A pesar de que esta red puede experimentar intermitencias debido a la alta demanda de uso, desempeña un papel fundamental en el registro preciso de las atenciones brindadas a los pacientes. Además, el distrito cuenta con un departamento de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, cuya misión es resolver problemas y prestar apoyo en su área de especialización.

Propuesta de solución del problema identificado

VI. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

6.1. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

6.1.1. Análisis del Entorno Social

El análisis del entorno social es una estrategia eficaz para conocer la situación en la que se envuelve la población a ser estudiada. Pone en consideración 5 factores en los que se realiza el análisis, entre ellos se encuentran el político, económico, social,

tecnológico y ambiental. Dichos factores son puestos en consideración en relación al Centro de Salud Tipo A Zuleta.

Factor Político: Es un factor de gran relevancia, dado que guarda una estrecha relación con el entorno social. Además, de este factor se desprenden varios aspectos de interés, como el poder adquisitivo, las inversiones en salud y la capacidad de respaldo a través de la formulación de políticas y reglamentos que promueven el desempeño de alta calidad de los Centros de Salud.

El Centro de Salud Tipo A Zuleta, está adscritos al Distrito 10D01 Salud, que abarca Ibarra, Pimampiro y Urcuquí, por lo que opera en conformidad con las políticas y regulaciones del Ministerio de Salud Pública. Sus actividades se centran en el pleno respeto de la Constitución de la República del Ecuador (2008), que garantiza el derecho a la salud, la atención integral de la salud, la calidad de los servicios de salud, y la promoción y prevención de la salud.

Factor económico: Este factor está considerado en relación a los bienes y los servicios de la producción ecuatoriana. En este sentido es importante recalcar que el salario básico unificado en el Ecuador es de \$ 450 dólares desde el 1 de enero de 2023 esto de acuerdo con el acuerdo ministerial No. MDT-2022-216 (Ministerio del Trabajo, 2022)

En cuanto a la población atendida en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, se puede caracterizarla como perteneciente mayormente a la clase media-baja. Esta población a menudo depende de sus actividades diarias, como la ganadería, la agricultura y las artesanías, para subsistir. Además, en muchas ocasiones, se enfrentan a la falta de un ingreso fijo, lo que limita su acceso a servicios de atención médica privada.

Respecto a la Institución de salud, al ser de naturaleza pública, no genera ingresos de acuerdo con sus atenciones médicas brindadas. Sin embargo, es importante

considerar que recibe un presupuesto asignado por el gobierno para el Sistema Nacional de Salud que en el año 2023 fue de \$ 3 639 millones de dólares, que se reparten entre todas las Instituciones de salud públicas del país.

Factor social: Relacionado con los cambios que sufre el entorno, se estudia mediante el comportamiento de los pacientes o usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta y como estos generan influencia en el desarrollo de las actividades de la institución.

La ubicación de la Unidad Operativa en la comuna Zuleta, en el centro de la parroquia Angochagua es estratégica para la atención de las 6 comunas pertenecientes a la parroquia. Ya que es un punto medio para todos los usuarios de la institución. Además, al ser una parroquia autodefinida como indígena, se aprecia un porcentaje muy significativo de usuarios de la nacionalidad Quichua Caranqui.

Otro aspecto importante a mencionar es que el Centro de Salud Tipo A Zuleta en los meses de enero a junio de 2023 tuvo un total de 4 118 atenciones, de las cuales se prestó atención a 1249 pacientes tanto en morbilidad como en prevención.

Factor tecnológico: Se relaciona con la evolución y avances de la tecnología. En la actualidad este factor es de gran importancia para facilitar el acceso a la salud o realizar investigaciones en relación a la misma.

En este sentido, es importante mencionar que la comuna Zuleta no cuenta con señal de telefonía inalámbrica, tampoco con acceso a servicios de datos móviles. Respecto al Centro de Salud tipo A Zuleta, cuenta con servicio de internet mediante red Wi-fi, brindada por el Ministerio de Salud Pública mediante la coordinación distrital 10D01. Lamentablemente, el sistema no abastece con la cantidad de computadoras dispuestas en el Centro de Salud por lo que el servicio es limitado.

Factor ambiental: Se entiende como el factor relacionado con aspectos propios de la naturaleza que son externos al poder humano, pueden incluir terremotos, derrumbes, sequías, inundaciones, pandemias y otros, que desembocan en la posible generación de afectaciones en la salud de los pobladores en este caso los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.

6.1.2. Análisis FODA

Este análisis permite la examinación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, del Centro de Salud Tipo A Zuleta, permitiendo la evaluación de factores internos y externos, para brindar una visión de manera integrar y poder transformar las amenazas en posibles oportunidades.

Tabla 9 Análisis FODA Centros de Salud Tipo A Zuleta.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado en cada una de sus áreas al servicio de la comunidad. • Ubicación geográfica adecuada. • Atención en medicina, odontología y enfermería. • Infraestructura adecuada. • Atención gratuita. • Único centro de atención médica de la parroquia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de mejorar los medios de información para los pacientes • Posibilidad de ampliación de infraestructura. • Posibilidad de colaboración de GADS y otras organizaciones no gubernamentales.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera prologado para recibir una atención médica. • Falta de personal en servicio administrativo. • Demora en la capacidad de respuesta. • Demanda insatisfecha de servicios. • No se dispone de los medicamentos e insumos necesarios. • Falta de mantenimiento del equipo médico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción de los usuarios. • Comentarios negativos de pacientes previos que afecten la percepción general de la atención de nuevos pacientes. • Privatización de la salud. • Falta de financiamiento del Ministerio de Salud Pública para el abastecimiento de medicinas.

<ul style="list-style-type: none"> Deficiente desempeño en logística en la distribución de insumos y medicamentos médicos. 	
---	--

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

6.1.3. Cadena de Valor de la organización

Tabla 10 Cadena de valor del Centro de Salud Tipo A Zuleta

Cadena de valor del Centro de Salud Tipo A Zuleta	
Actividades de soporte	<p>Infraestructura: En el Centro de Salud Tipo A Zuleta, se cuenta con una estructura 100m2, cuenta con consultorios de: Medicina general Medicina familiar y comunitaria Odontología Vacunatorio Preparaciones y curaciones Farmacia Sala de sintomáticos respiratorios. Baño de pacientes Estadística y admisión Sala situacional</p> <p>Atención: Brinda atención en consulta externa: Medicina familiar Medicina general Enfermería Procedimientos y curaciones Vacunación Sintomáticos respiratorios</p> <p>Emergencia: Atención de emergencia</p> <p>Clubes: Club de adolescentes Club de adulto mayor Club de apoyo a la lactancia materna</p> <p>Manejo de recursos humanos: Dentro del talento humano se encuentra formado por una directora, un médico familiar, 1 médico familiar, 2 médicos generales, 1 enfermera, 2 odontólogas, 2 tecnólogas en atención primaria de salud. La atención médica se desarrolla en el horario de 08:00 am a 17:00 pm.</p>

	<p>Desarrollo de la tecnología: Dentro de los recursos tecnológicos se debe considerar que los equipos que se tiene en la unidad operativa son varios nuevos por una remodelación previa y muchos viejos, que ya han pasado su vida útil.</p> <p>Abastecimiento: En abastecimiento tanto de documentación, medicación y formularios se lo hace mediante la Coordinación distrital 10D01, dirigida por la Coordinación zonal N°1</p>
Actividades primarias	
Logística y recepción / entrada	Verificación de insumos y medicación, necesaria para la población adscrita al Centro de Salud Tipo A Zuleta. Ocasionalmente existen donaciones por parte de fundaciones externas
Producción	Verificación de servicios brindados en el sistema PRAS.
Logística de salida	Encuesta de satisfacción del usuario Registro de atención en el sistema PRAS.
Marketing	Se realiza promoción y prevención de enfermedades. Estilo de vida saludable Vacunación Club del adulto mayor Club de adolescentes Grupo de apoyo a la lactancia materna Revisión médica en grupos de CNH Revisión médica en grupos de adultos mayores Revisión médica en grupos de adolescentes
Servicios	Se presta atención a libre demanda, según demanda espontanea o agendamiento por llamada telefónica, a pacientes de toda edad, con los servicios de: Consulta externa Medicina general Medicina familiar odontología Vacunación Procedimientos y curaciones Sintomáticos respiratorios

Fuente: Centro de Salud Tipo A Zuleta
Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

6.2. Planificación Estratégica

6.2.1. Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en medicina familia, medicina general, vacunación, odontología, cumpliendo con la responsabilidad de promoción,

prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública

6.2.2. Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como un centro de salud accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética. Utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

6.2.3. Valores

- Compromiso
- Integridad
- Justicia
- Lealtad
- Confianza
- Defensa

6.2.4. Objetivos Institucionales

Como objetivo principal el Centro de Salud Tipo A Zuleta pretende, mejorar la calidad de atención y lograr la satisfacción plena del usuario ante los servicios recibidos emanando siempre calidad, calidez y eficiencia.

Además, al ser una Unidad Operativa, perteneciente al Ministerio de Salud Pública se rigen cumplir con los objetivos institucionales propios del (Ministerio de Salud Pública , s.f.) como son:

- Incrementar la efectividad de la Gobernanza en el Sistema Nacional de Salud.

- Incrementar la calidad de la vigilancia, prevención y control sanitario en el Sistema Nacional de Salud.
- Incrementar la promoción de la salud en la población.
- Incrementar la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Incrementar la cobertura de las prestaciones de servicios de salud.
- Incrementar la investigación en salud.
- Incrementar la eficiencia institucional en el Ministerio de Salud Pública.
- Incrementar la eficiencia y efectividad del Sistema Nacional de Salud.

6.2.5. Principios Éticos

Se rigen por los mismos principios éticos de Ministerio de Salud Pública.

- **Equidad:** A través de la implementación de mecanismos normativos, administrativos, técnicos y financieros que permitan que toda la población acceda a una atención de salud integral de acuerdo a sus necesidades, eliminando las desigualdades injustas y evitables. (Ministerio de Salud Pública , s.f.)
- **Igualdad y no discriminación:** Mediante la provisión de atención de salud inclusiva y de igual calidad, calidez y oportunidad para todos los residentes en el país, sin importar su etnia, lugar de origen, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, afiliación política, historial judicial, lugar de nacimiento, edad, género, identidad de género, orientación sexual, situación económica, estatus migratorio, estado de salud, discapacidad, características físicas, o cualquier otro factor, sin discriminación de ningún tipo. (Ministerio de Salud Pública , s.f.)
- **Sostenibilidad:** Adoptar las estrategias de administración de los recursos financieros y fondos necesarios para preservar o potenciar los logros en el

ámbito de la salud y la capacidad de satisfacer las demandas de salud pública en el futuro. (Ministerio de Salud Pública , s.f.)

- **Suficiencia:** El Sistema Nacional de Salud desarrollará gradualmente la capacidad de responder de manera oportuna a las necesidades integrales de salud de diversos grupos de la población. (Ministerio de Salud Pública , s.f.)
- **Universalidad:** El Sistema Nacional de Salud se comprometerá a garantizar el ejercicio del derecho a la salud para los ciudadanos ecuatorianos y residentes en el país, mediante un sistema estatal integral y unificado. Esto permitirá el acceso a servicios de salud de manera justa, equitativa, oportuna, completa y de alta calidad. Este enfoque se basará en principios de solidaridad y participación social, con un énfasis en el papel central de la atención de primer nivel. (Ministerio de Salud Pública , s.f.)
- **Bioética:** La promoción de un enfoque interdisciplinario y transdisciplinario en el diálogo entre las ciencias de la vida y los valores humanos. (Ministerio de Salud Pública , s.f.)

6.2.6. Políticas

Las políticas por las que se rige el Centro de Salud Tipo A Zuleta son las mismas que presenta el Ministerio de Salud Pública. Las mismas que están amparadas por la Constitución de la República del Ecuador dada en el 2008, y por la Ley o Código Orgánico de Salud.

Las normas, políticas, reglamentos, protocolos, manuales, guías y demás documentos de interés del Ministerio de Salud Pública pueden ser revisados mediante la página web del mismo. (Ministerio de Salud Pública, 2023)

VII. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

El presente plan de Gestión Gerencial está enfocado a mejorar la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Tipo A Zuleta que fue evaluado en el periodo de enero a junio de 2023, mediante observación directa y la realización de la encuesta de satisfacción del usuario.

La encuesta de satisfacción, realizada a cabo por todas las Coordinaciones Zonales y Distritos del Ministerio de Salud Pública, desempeña un papel crucial en la evaluación del grado de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención recibida. Sin embargo, al analizar los resultados obtenidos en el Centro de Salud de Zuleta, se evidencia una discrepancia significativa entre la percepción reflejada en la encuesta y las observaciones directas realizadas. Se han identificado varias áreas de inconformidad, tales como la demora en la atención, el proceso de agendamiento, la capacidad de respuesta disminuida, la falta de suministro de medicamentos y el estado de algunos equipos médicos, todos los cuales impactan negativamente en la satisfacción general de los usuarios.

Este desajuste entre la encuesta y la realidad observada subraya un aspecto crucial que el Ministerio de Salud Pública debe abordar con mayor énfasis. Es fundamental considerar la posibilidad de reestructurar la encuesta de satisfacción, adaptándola para reflejar de manera más precisa y específica las realidades particulares de cada lugar, especialmente en las Unidades Operativas. Este enfoque permitiría obtener una evaluación más fiel de la satisfacción del paciente, facilitando así la identificación y

atención de las áreas de mejora específicas en los distintos centros de salud. La adaptación de la encuesta a las características únicas de cada ubicación contribuirá significativamente a fortalecer la efectividad de la evaluación y garantizar una atención de calidad alineada con las necesidades y expectativas de los usuarios.

7.1. Gestión Gerencial de la Dirección

El desarrollo del plan de gestión toma como base las debilidades encontradas en el desarrollo de la observación directa y de la encuesta de satisfacción previamente desarrollados, con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, cumpliendo con los objetivos planteados. Por lo tanto, se desarrollarán actividades tomando en cuenta indicadores de gestión y medios de verificación con lo que se evaluará el aumento de la satisfacción del usuario en los servicios prestados por el Centro de Salud Tipo A Zuleta.

Es esencial resaltar que, durante el desarrollo de la metodología, se ha evidenciado que la encuesta de satisfacción no cumple de manera efectiva con su propósito. Aunque arroja un alto nivel de satisfacción, con un promedio del 90,35%, la observación directa ha identificado áreas de vulnerabilidad que comprometen la verdadera satisfacción de los pacientes. Este desajuste plantea la necesidad de replantear la encuesta de satisfacción o considerar la implementación de una nueva encuesta que sea capaz de evaluar con mayor precisión las causas reales de insatisfacción y proporcionar una percepción más fiel a las inquietudes de la población.

La revisión de la encuesta actual o la creación de un nuevo instrumento de evaluación se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, la discrepancia entre los resultados de la encuesta y la realidad observada indica que el cuestionario actual podría no abordar adecuadamente las preocupaciones y

experiencias reales de los usuarios. En segundo lugar, contar con una herramienta de evaluación más alineada con las expectativas y desafíos específicos del Centro de Salud de Zuleta permitirá obtener datos más relevantes y útiles para implementar mejoras concretas. En última instancia, adaptar la encuesta a las particularidades del centro de salud garantizará una evaluación más precisa y significativa, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad de atención y la satisfacción real de los usuarios.

Actividad 1: Reestructuración o desarrollo de una nueva encuesta de satisfacción del usuario del Centro de Salud Tipo A Zuleta acorde a las características de la institución, que permita reflejar de manera precisa y exhaustiva la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios proporcionados, con el propósito de orientar estrategias de mejora.

Tabla 11 Indicador 1

Indicador 1	Reestructuración o desarrollo de la encuesta de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tipo A Zuleta mediante el Índice de Adecuación y Relevancia de la Encuesta (IAR)
Objetivo	Evaluar la eficacia y pertinencia de la encuesta de satisfacción del usuario, después de su reestructuración o desarrollo, para reflejar de manera precisa y exhaustiva las experiencias y expectativas de los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.
Frecuencia	Trimestral
Fórmula de indicador (numerador/denominador)	$\frac{\text{Número de Respuestas Positivas y Altamente Relevantes identificadas en la encuesta}}{\text{Número Total de Encuestas completadas por los usuarios}} \times 100$
Observaciones	Para el correcto desarrollo del indicador se desarrollará preguntas específicas adaptadas a las características y servicios particulares del Centro de Salud Tipo A Zuleta, además de la inclusión de aspectos críticos detectados en la observación directa, como tiempo de espera, agendamiento, capacidad de respuesta, suministro de medicamentos y estado de equipos. Se incluirá una pregunta específica en la encuesta sobre la disposición a participar en iniciativas de mejora. Si la evaluación del IAR muestra un nivel bajo, se realizará ajustes en el diseño e implementación de la encuesta.
Meta	90%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Actividad 2: Optimización del recurso humano a fin de disminuir el tiempo de espera del paciente dentro del Centro de Salud Tipo A Zuleta, mediante el análisis de días, horas y épocas del año de mayor demanda por parte de los usuarios y el desarrollo de planificaciones y gestión del personal a fin de brindar una atención más rápida y con la misma calidad.

Tabla 12 Indicador 2

Indicador 2	Optimización del recurso humano para reducción del tiempo de espera en el Centro de Salud Tipo A Zuleta
Objetivo	Evaluar la efectividad de la optimización del recurso humano en la reducción del tiempo de espera del paciente en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, mediante el análisis de días, horas y épocas del año de mayor demanda, y la implementación de planificaciones y Gestión de personal para ofrecer una atención más rápida y de calidad.
Frecuencia	Mensual
Fórmula de indicador (numerador/ denominador)	$\frac{\text{(Tiempo de Espera Inicial promedio del paciente antes de la planificación y gestión de recursos, en minutos)} - \text{(Tiempo de Espera Final promedio del paciente después de la implementación de la planificación y gestión de recursos, en minutos)}}{\text{Tiempo de Espera Final promedio del paciente después de la implementación de la planificación y gestión de recursos (en minutos)}} \times 100$
Observaciones	<p>Para cumplir con el indicador, se diseñará estrategias y planes para gestionar el personal de manera eficiente durante los periodos de alta demanda identificados, es así que el personal destinado a Técnico de atención primaria en salud, apoyará en las áreas de enfermería, medicina y odontología como asistentes. Se propondrá la disminución de la salida extramural del personal en épocas de alta demanda de pacientes u horas de alta afluencia.</p> <p>Se puede disponer atención de medicina general en el consultorio destinado a medicina familiar en caso de alta demanda de pacientes.</p> <p>Si en la evaluación del indicador se presenta un resultado negativo o estancado se señalará la necesidad de ajustes o revisiones en las estrategias implementadas.</p>
Meta	90%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

7.2. Mejoramiento Continuo de la Calidad

Como medida a adoptar dentro del mejoramiento continuo de la calidad, el Centro de Salud Tipo A Zuleta implementará un comité interno de calidad conformado por un presidente y un vocal los cuales se encargarán de liderar el proceso de mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.

El equipo tendrá por responsabilidad la evaluación de las actividades ejecutadas, revisión de las herramientas y otras a fin de llegar al desarrollo de los objetivos planteados.

Actividad 3: Implementación de un Comité Interno de Calidad entre el talento humano del Centro de Salud Tipo A Zuleta, que evalúe actividades planificadas para el mejoramiento del nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 13 Indicador 3

Indicador 3	Índice de efectividad del Comité de Calidad en el Centro de Salud Tipo A Zuleta
Objetivo	Evaluar la eficacia del Comité Interno de Calidad en la implementación y evaluación de actividades planificadas para mejorar el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tipo A Zuleta.
Frecuencia	Mensual
Fórmula de indicador (numerador/ denominador)	$\frac{\text{Número de Actividades implementadas y evaluadas satisfactoriamente por el Comité Interno de Calidad.}}{\text{Número Total de Actividades planificadas por el Comité Interno de Calidad.}} \times 100$
Observaciones	<p>El comité desarrollará plan estratégico anual que identifique actividades específicas para mejorar la satisfacción del usuario. Se reunirá al menos vez mensualmente, según necesidad de la unidad operativa, en la que desarrollará un acta en la que se exponga los temas tratados para evaluar las acciones de mejoramiento del nivel de la satisfacción desarrolladas en el Centro de Salud Tipo A Zuleta.</p> <p>Si se obtiene un nivel inferior a la meta se sugerirá ciclos rápidos de mejoras y reuniones de equipos a fin corregir falencias, para incrementar el nivel de satisfacción.</p>
Meta	90%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Actividad 4: Implementar un buzón de sugerencias en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, el que de paso a la participación de los usuarios mediante ideas, comentarios o sugerencias.

Tabla 14 Indicador 4

Indicador 4	Participación y Utilidad del Buzón de Sugerencias en el Centro de Salud Tipo A Zuleta
Frecuencia	Mensual
Objetivo	Evaluar el grado de participación de los usuarios y la efectividad del Buzón de Sugerencias en el Centro de Salud Tipo A Zuleta como medio para recopilar ideas, comentarios y sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.
Fórmula de indicador (numerador/ denominador)	$\frac{\text{Número de Sugerencias recibidas a través del buzón.}}{\text{Número Total de Usuarios que utilizaron el Buzón de Sugerencias en el período evaluado.}} \times 100$
Observaciones	De desarrollará campañas informativas para promover la existencia y el propósito del Buzón de Sugerencias. La recolección del buzón de sugerencias lo realizará el Comité de Calidad, una vez al mes y desarrollará el análisis de los datos recogidos. De existir resultados negativos en el desarrollo del indicador se tendrá que realizar un ciclo rápido de mejora.
Meta	80%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

7.3. Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Dentro de las facultades del Centro de Salud Tipo A Zuleta no se encuentran el desarrollo y aprobación de planes ya que estos son responsabilidad, directa del distrito 10D01. Sin embargo, se puede desarrollar protocolos internos en los que se expongan actividades a seguir a fin de mejorar la satisfacción del usuario del Centro de Salud Tipo A Zuleta. Dentro de la actividad que se proponen dentro del protocolo se encuentran la revisión y adaptación de la encuesta de satisfacción del usuario, implementación de buzón de sugerencias para los pacientes de la institución, revisión histórica de la demanda por estación, horas o días, medidas de optimización de tiempos de espera, planes de revisión de equipo y dispositivos médicos, evaluación continua y retroalimentación del usuario.

Indicadores de Ejecución por áreas

Actividad 5: Elaboración de un protocolo interno, que de paso al mejoramiento de la percepción de atención al usuario del Centro de Salud Tipo A Zuleta.

Tabla 15 Indicador 5

Indicador 5	Implementación efectiva del protocolo interno para mejorar la percepción de atención al usuario en el Centro de Salud Tipo A Zuleta
Objetivo	Evaluar el éxito en la implementación del protocolo interno diseñado para mejorar la percepción de la atención al usuario en el Centro de Salud Tipo A Zuleta.
Frecuencia	Trimestral
Fórmula de indicador (numerador/ denominador)	$\frac{\text{Número de acciones del protocolo desarrolladas}}{\text{Número de acciones del protocolo propuestas}} \times 100$
Observaciones	Se desarrollará un protocolo que estandarice las medidas necesarias a realizarse para mejorar la percepción de la atención brindada dentro del Centro de Salud Tipo A Zuleta y mejore el nivel de satisfacción. En caso de no cumplir con la meta se desarrollará un ciclo rápido de mejoras.
Meta	Sobre el 90%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

7.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Indicadores de Adquisición de medicamentos e insumos

Actividad 6: Gestionar acciones en coordinación con la Dirección Distrital 10D01 para la asignación presupuestaria destinada a la adquisición de medicamentos e insumos médicos del Centro de Salud Tipo A Zuleta

Tabla 16 Indicador 6

Indicador 6	Gestión de actividades para la asignación de presupuestos, destinados a la adquisición de medicamentos e insumos médicos del Centro de Salud Tipo A Zuleta
Objetivo	Evaluar la eficiencia en la gestión coordinada con la Dirección Distrital 10D01, en la realización de acciones para la asignación presupuestaria destinada a la adquisición de medicamentos e insumos médicos en el Centro de Salud Tipo A Zuleta.
Frecuencia	Mensual
Fórmula de indicador	$\frac{\text{Número de medicamentos e insumos médicos recibidos}}{\text{Número de medicamentos e insumos médicos recibidos}}$

(numerador/ denominador)	$\frac{\text{Número de medicamentos e insumos médicos solicitados}}{\text{Total de medicamentos e insumos médicos solicitados}} \times 100$
Observaciones	Se desarrollará mensualmente una matriz en la que consten las necesidades de medicamentos e insumos básicos, según la demanda de atenciones en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, la cual será enviada a la Dirección Distrital 10D01 y se tratará de gestionar presupuesto para el rápido abastecimiento.
Meta	Sobre el 80%
Línea base	63,14%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Indicadores de Logística

Actividad 7: Desarrollar un sistema de agendamiento de turnos ya sea en virtual o por llamadas telefónicas, en los que el usuario pueda elegir su horario de atención, además, en el cual pueda generar recordatorios y comunicar a los usuarios posibles demoras o cambios de horarios.

Tabla 17 Indicador 7

Indicador 7	Evaluación de la eficiencia del sistema de agendamiento de turnos destinado a mejorar la experiencia de agendamiento en el Centro de Salud Tipo A Zuleta
Frecuencia	Mensual
Fórmula de indicador (numerador/denominador)	$\frac{\text{Número de turnos agendados de manera exitosa}}{\text{Total de turnos solicitados para agendamiento}} \times 100$
Observaciones	Se desarrollará un sistema de turnos para el agendamiento mediante llamadas telefónicas o de manera virtual en el cual el paciente pueda elegir el horario de atención según sus necesidades. Si el indicador muestra un nivel por debajo del deseado, se revisará por parte del Comité de Calidad las falencias presentadas y se realizará un ciclo rápido de mejora para que los usuarios tengan una experiencia de agendamiento sin problemas y con la flexibilidad de elegir sus horarios de atención.
Meta	Sobre el 95%
Línea base	89,56%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

Actividad 8: Gestionar acciones conjuntamente con la Coordinación Distrital 10D01 que den paso a la elaboración de un cronograma para el mantenimiento

preventivo y correctivo de los equipos y dispositivos médicos del Centro de Salud Tipo A Zuleta

Tabla 18 Indicador 8

Indicador 8	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y dispositivos médicos del Centro de Salud Tipo A Zuleta
Frecuencia	Semestral
Fórmula de indicador (numerador/ denominador)	$\frac{\text{Número de equipos y dispositivos médicos realizados mantenimientos preventivo o correctivo}}{\text{Número de equipos y dispositivos médicos solicitados para realizar mantenimiento preventivo o correctivo}} \times 100$
Observaciones	Se desarrollará un cronograma con fechas establecidas para el desarrollo del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y dispositivos médicos del Centro de Salud Tipo A Zuleta. La recopilación de datos se establecerá mediante el registro de mantenimientos realizados en un periodo de seis meses. En caso de mostrar un bajo nivel en la evaluación del indicador se establecerán nuevas fechas en un periodo de tiempo menor (tres meses)
Meta	Sobre el 95%
Línea base	89,80%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

7.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Indicadores de gestión de registros de la información

Actividad 9: Desarrollar carteleras digitales en la sala de espera con los medios electrónicos disponibles (proyector, pantalla blanca y computadora) para informar de mejor manera a los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.

Tabla 19 Indicador 9

Indicador 9	Mejoramiento de la estrechez de información brindada a los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta mediante el uso de carteleras digitales.
Frecuencia	Semanal
Fórmula de indicador	$\frac{\text{Usuarios informados de manera eficaz}}{\text{Total de usuarios en la sala de espera}} \times 100$

(numerador/ denominador)	
Observaciones	Se proyectará material informativo sobre los servicios brindados del Centro de Salud Tipo A Zuleta que oriente a los pacientes. La recopilación de los datos se realizada por medio de encuestas a fin de determinar el porcentaje de participantes que encuentran útil la información proporcionada por los medios digitales. Si el indicador muestra una efectividad baja, se puede actualizar los contenidos con información de mayor interés para los usuarios.
Meta	Sobre el 95%
Línea base	88,23%

Elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

VIII. PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Planificación Operativa																	
N°	Actividad	Tiempo		Cronograma												Responsable	Recursos
		Desde	Hasta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Implementación de un Comité Interno de Calidad entre el talento humano del Centro de Salud Tipo A Zuleta, que evalúe actividades planificadas para el mejoramiento del nivel de satisfacción del usuario.	1 de enero de 2024	14 de enero de 2024	X												Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta	Humanos: Personal operativo Centro de Salud Tipo A Zuleta Financieros: No aplica
2	Elaboración de un protocolo interno, que de paso al mejoramiento de la percepción de atención al usuario del Centro de Salud Tipo A Zuleta.	15 de enero de 2024	15 de marzo de 2024	X	X	X										Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Comité Interno de Calidad	Humanos: Personal operativo Centro de Salud Tipo A Zuleta Financieros: No aplica
3	Reestructuración o desarrollo de una nueva encuesta de satisfacción del usuario del Centro de Salud Tipo A Zuleta acorde a las características	15 de enero de 2024	15 de marzo de 2024	X	X	X										Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Comité Interno de Calidad	Humanos: Personal operativo Centro de Salud Tipo A Zuleta Financieros: No aplica

	de la institución, que permita reflejar de manera precisa y exhaustiva la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios proporcionados, con el propósito de orientar estrategias de mejora.																	
4	Gestionar acciones en coordinación con la Dirección Distrital 10D01 para la asignación presupuestaria destinada a la adquisición de medicamentos e insumos médicos del Centro de Salud Tipo A Zuleta	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Coordinación Distrital 10D01 Responsable de farmacia	Humanos: Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Provisión de servicios Coordinación Distrital 10D01 Financieros: No aplica (Responsable MSP mediante compras públicas)	
5	Gestionar acciones conjuntamente con la Coordinación Distrital 10D01 que den paso a la elaboración de un cronograma para el mantenimiento preventivo y	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024						X						X	Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Coordinación Distrital 10D01 Comité Interno de Calidad	Humanos: Técnicos del Distrito 10D01 Financieros: Responsable MSP mediante contratación de técnicos de mantenimiento	

	correctivo de los equipos y dispositivos médicos del Centro de Salud Tipo A Zuleta																	
6	Desarrollar un sistema de agendamiento de turnos ya sea en virtual o por llamadas telefónicas, en los que el usuario pueda elegir su horario de atención, además, en el cual pueda generar recordatorios y comunicar a los usuarios posibles demoras o cambios de horarios	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Responsable de Tics	Humanos: Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Responsable de Tics Personal operativo Financieros: No aplica	
7	Optimización del recurso humano a fin de disminuir el tiempo de espera del paciente dentro del Centro de Salud Tipo A Zuleta, mediante el análisis de días, horas y épocas del año de mayor demanda por parte de los usuarios y el desarrollo de	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Comité Interno de Calidad	Humanos: Líder Centro de Salud Tipo A Zuleta Comité interno de Calidad Personal operativo Financieros: No aplica	

	planificaciones y gestión del personal a fin de brindar una atención más rápida y con la misma calidad																
8	Implementar un buzón de sugerencias en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, el que de paso a la participación de los usuarios mediante ideas, comentarios o sugerencias	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité Interno de Calidad	Humanos: Personal operativo Usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta Financieros: No aplica
9	Desarrollar carteleras digitales en la sala de espera con los medios electrónicos disponibles (proyector, pantalla blanca y computadora) para informar de mejor manera a los usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta.	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité Interno de Calidad Personal operativo	Humanos: Personal operativo Financieros: No aplica	

Fuente y elaboración: Dayana Valeria Campaña Solís

IX. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

9.1. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

Las limitaciones o restricciones encontradas al realizar la investigación en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, respecto al nivel de satisfacción del paciente, son presentadas a continuación:

- La pertenencia del Centro de Salud Tipo A Zuleta, a la Red Pública Integral de Salud limita la posibilidad de establecer estrategias de larga duración. Esto se debe a que la RPIS tiene procesos, planificaciones, proyectos y reglamentos previamente establecidos, que son difíciles de cambiar o modificar.
- No existe autonomía de gestión en el Centro de Salud Tipo A Zuleta. Esto, debido a que está sujeto a las decisiones del Distrito de Salud 10D01, lo que puede limitar su capacidad de responder a las necesidades de los usuarios.
- No existe un presupuesto directamente asignado al desarrollo de proyectos propios del Centro de Salud Tipo A Zuleta. Ya que al ser parte del Distrito 10D01 ellos son los que se encargan de administrar el presupuesto destinado a salud para las Unidades Operativas adscritas a la misma, limitando el desarrollo de acciones que puedan mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- El alto índice de personal rotativo. Al ser gran parte de los profesionales por médicos, odontólogos o enfermeros rurales los cuales tienen una permanencia de un año en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, genera que no se pueda dar continuidad a los procesos de mejora de la satisfacción propuestos.

9.2. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La evaluación de la percepción de los usuarios mediante la observación directa y el desarrollo de la encuesta de satisfacción del usuario proporcionó una comprensión valiosa de la experiencia de los pacientes en el Centro de Salud Tipo A Zuleta. La combinación de estas metodologías permitió identificar áreas en la que se presenta falencias en cuanto a la satisfacción de paciente destacando que la encuesta de satisfacción no recopila de manera correcta los puntos débiles en los que hay menor grado de satisfacción por lo que es indispensable cambiar o reestructurar la encuesta.
- Los cambios propuestos para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes deben abordar las áreas de deficiencia identificadas. Estos cambios pueden incluir mejoras en el tiempo de espera para la atención, agilidad en la capacidad de respuesta, mejora en la planificación para la disponibilidad de medicamentos, mejora del flujo de información, mantenimiento de equipos y dispositivos médicos.
- Resulta esencial la implementación de un plan de gestión gerencial en el Centro de Salud Tipo A Zuleta, orientado a optimizar la organización, eficacia de los servicios de salud, el flujo de información y la optimización de los recursos. Este enfoque busca asegurar un aumento significativo en la satisfacción de los pacientes a través de una cobertura sanitaria integral y la prestación de atención de calidad para todos los usuarios.
- La retroalimentación de los pacientes es esencial para el proceso de mejora continua en el Centro de Salud Tipo A Zuleta. La administración debe tomar en cuenta las opiniones y preocupaciones de los pacientes al implementar cambios y realizar un seguimiento periódico de la satisfacción del paciente.

Recomendaciones

- Reestructurar o realizar una nueva encuesta de satisfacción del paciente que revele de manera más eficaz las necesidades no satisfechas de la población usuaria del Centro de Salud de tipo A Zuleta.
- Establecer un proceso de retroalimentación constante con los pacientes para asegurarse de que sus opiniones sean escuchadas y se tomen en cuenta en la toma de decisiones.
- Realizar revisiones regulares de los procesos y procedimientos internos para garantizar que se mantengan estándares de calidad y eficiencia en la atención al paciente.
- Fomentar una cultura organizacional orientada hacia la satisfacción del paciente, donde todos los miembros del equipo estén comprometidos en brindar la mejor atención posible.

Bibliografía

- Arguello, A., Monar, M., Arguello, V., & Chávez, E. (2020). Evaluación De La Calidad De La Atención En Relación Con La Satisfacción De Los Usuarios De Medicina Interna En El Hospital Básico De Guaranda Del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 94-107.
- Castelo-Rivas, W., Cueva-Toaquiza, J., & Castelo-Rivas, Á. (junio de 2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176-198.
- Centro de Salud de Zuleta. (2023). Analisis Situacional Integral de Salud. Ibarra, Ecuador .
- Coronado-Zarco, R., Cruz-Medina, E., Macías Hernández, S., Arellano Hernández, A., & Nava Bringas, N. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25(1), 26-33.
- Cruz- Soares, F., Martão- Flório, F., & Zanin, L. (2019). Satisfacción de los usuarios de los Centros de Atención Psicosocial*. *Revista LATino- Americana de Enfemagem*, 1-9.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración Estratégica*. Mexico D. F: Pearson Educación.
- Distrito 10D01. (2023). Base PRAS enero - junio 2023. Ibarra: Distrito 10D01.
- Distrito 10D01. (2023). *Proyección Poblacional Año 2023*. Ibarra: Coordinación Zonal 1.
- Fabian-Sánchez, A., Podestá-Gavilano, L., & Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 22(1).

Fernández Cornado, R. O. (2014). Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de la provincia a la consulta de cardiología del INCOR 2009. Lima.

Gad Parroquial Angochagua. (13 de 12 de 2019). *Gad Parroquial Angochagua*. Obtenido de: <https://gadangochagua.gob.ec/category/angochagua/>

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Angochagua. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Ibarra: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Angochagua.

Hernández- Sampieri, R., Fernández- Collado, C., & Baptista- Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Santa Fe: Mc Graw Hill.

Iwgia. (05 de 2022). El Mundo Indígena 2022: Ecuador. *Iwgia*, pág. 1.

López Castillo, C. (6 de 2023). *Public Tableau*. Obtenido de Índice de Satisfacción Ministerio de Salud Pública 2023: <https://public.tableau.com/app/profile/carlos.lopez5923/viz/IndicedeSatisfaccinMinisteriodeSaludPublica2023/IndicedeSatisfaccin?publish=yes>

Ministerio de Salud Pública . (s.f.). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de Misión, Visión, Principios y Valores: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision-principios-valores/>

Ministerio de Salud Pública. (30 de 01 de 2015). Acuerdo Ministerial 5212. *Tipología para homologar establecimientos de Salud por Niveles*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>

- Ministerio de Salud Pública. (2023). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de Catálogo de normas, políticas, reglamentos, protocolos, manuales, planes, guías y otros del MSP: <https://www.salud.gob.ec/catalogo-de-normas-politicas-reglamentos-protocolos-manuales-planes-guias-y-otros-del-msp/>
- Ministerio del Trabajo. (2022). *ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2022-216*. Quito: Ministerio del Trabajo.
- Numpaqué-Pacabaqué, A., Buitrago-Orjuela, L., & Pardo-Santamaría, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Rev. Fac. Med*, 67(2), 235-239.
- OPS. (s.f.). *Financiación de la atención de la salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/financiacion-atencion-salud>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Calidad de la atención*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Pilco Paredes, J., & Fernández Ronquillo, M. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *América*, 1(5).
- Sandoval Vasquez, D., Díaz-Flores, K., Vásquez - Revilla, M., Vásquez-Castañeda, P., Vera-Hernández, L., & Yacarini-Martínez, A. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018. *Dialnet*, 4(4), 138-142.
- Vance Mafla, C. (09 de 2014). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de las Unidades Operativas.

Vitolo, F. (02 de 2014). Satisfacción de los pacientes y su correlación con la calidad de atención y los juicios por mala praxis. *Noble Compania de Seguros*, págs. 1-12.

ANEXOS

Anexo 1

Guía de Observación en el Centro de Salud Tipo A Zuleta

Objetivo de la Observación:

El propósito de esta guía es realizar una evaluación detallada de la experiencia de los usuarios en el Centro de Salud Tipo A Zuleta. Se prestará especial atención a factores como género, autoidentificación étnica, ocupación, actitudes frente a distintos aspectos del servicio, y la experiencia general durante su visita.

Notas Importantes:

- Registra cualquier comentario espontáneo del usuario.
- Mantener una observación imparcial y no intrusiva.
- Anotar la fecha y hora de cada observación.
- Elaborar un informe detallado al finalizar el periodo de observación.

Fecha y hora:

Género:

- ¿Cuál es el género del usuario?

- ¿Existen diferencias en la atención o comportamiento del personal según el género del usuario?

Autoidentificación Étnica:

- ¿Cómo se autoidentifica étnicamente?

- ¿Existe alguna relación perceptible entre la autoidentificación étnica y la vestimenta?

Ocupación:

- ¿Se puede identificar la ocupación del usuario o usuaria?

- ¿Hay alguna variación en la actitud o comportamiento según la ocupación?

Actitud Frente al Tiempo de Espera:

- ¿Cómo reacciona el usuario ante el tiempo de espera?

- ¿Se observan diferencias en la paciencia o inquietud dependiendo del tiempo de espera?

Actitud Frente a las Instalaciones:

- ¿Cómo percibe y reacciona el usuario ante las instalaciones?

- ¿Hay áreas específicas que generan comentarios o reacciones notables?

Carteleras y Señalética:

- ¿Cómo interactúa el usuario con las carteleras y señaléticas?

- ¿Se observa confusión o satisfacción en la relación con la información proporcionada?

Actitud Frente a la Atención de los Profesionales:

- ¿Cómo describe el usuario su interacción con los profesionales de la salud?

- ¿Se observan expresiones de satisfacción o insatisfacción durante estas interacciones?

Actitud sobre el Número de Profesionales:

- ¿Cómo influye el número de profesionales en la percepción del usuario?

- ¿Existe alguna mejora entre la cantidad de profesionales y la eficiencia percibida?

Actitud Frente a la Carencia de Medicamentos:

- ¿Cómo reacciona el usuario ante la falta de medicamentos?

- ¿Se observa frustración o comprensión en relación con esta situación?

Experiencia Total:

- ¿Cómo resumen el usuario su experiencia total en el Centro de Salud Tipo A Zuleta?

- ¿Existen patrones comunes en las respuestas o experiencias?

Observaciones adicionales

Anexo 2

Encuesta de Satisfacción del Usuario	
Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve encuesta de satisfacción del servicio.	
Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que te proporcionamos.	
Género	
Seleccione su género	
<input type="checkbox"/>	Femenino
<input type="checkbox"/>	Masculino

Edad	
Seleccione su rango de edad	
<input type="checkbox"/>	10 a 14 años
<input type="checkbox"/>	15 a 19 años
<input type="checkbox"/>	20 a 39 años
<input type="checkbox"/>	40 a 64 años
<input type="checkbox"/>	Más de 65 años

Grupo étnico	
Seleccione su identificación étnica	
<input type="checkbox"/>	Afrodescendiente
<input type="checkbox"/>	Afrieuatoriana
<input type="checkbox"/>	Blanco
<input type="checkbox"/>	Mestizo
<input type="checkbox"/>	Indígena
<input type="checkbox"/>	Montubio

Seleccione una respuesta según su percepción

N°	Pregunta	Nad a Sati sfec ho	Poco Satisf echo	Satisf echo	Muy Satisf echo	Compl etame nte Satisf echo
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (teléfono 171, página web, presencial)?					
2	¿Cómo se sintió usted con el tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?					

3	¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?					
4	¿Cómo se sintió usted con la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de Salud?					
5	¿Cómo se sintió usted con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?					
6	¿Cómo se sintió usted con la explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?					
7	¿Cómo se sintió usted con la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?					
8	¿Cómo se sintió usted con las instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros)?					
9	¿Cómo se sintió usted con la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?					
10	¿Cómo se sintió usted con el estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?					
11	¿Cómo se sintió usted con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención?					
12	¿Cómo se sintió usted con el trato que recibió en el establecimiento de salud?					

Medicación	
Recibió medicación de manera gratuita	
	No
	Si
	No Aplica

ANEXO 3

