



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

Línea de investigación: Políticas Públicas

PROYECTO DE TITULACIÓN

Normativa para el diseño de protocolos de atención en el Centro de
Salud tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de
Guayaquil. Año 2024

Profesor

Msg. Mónica Moncayo Robles

Autor

Elías Alfonso Islam Villegas

2024

Resumen

En este proyecto de investigación se identifica la necesidad de normativa para el diseño de protocolos actualizados de los servicios que se ofertan en Bienestar Universitario y que permita guiar la atención médica, odontológica, psicológica, emergencias y urgencias. Este trabajo tiene como objetivo elaborar el diseño de protocolos para la atención de los servicios sanitarios del centro de Salud Tipo A de la Universidad de Guayaquil. La metodología es cualitativa, no experimental, transversal con la implementación de instrumento tipo encuesta para la recopilación de información y análisis de resultados para plantear una propuesta de diseño de protocolos y rutas de atención en beneficio del personal y usuarios al disponer de procedimientos estandarizados. La normativa es fundamental en el ámbito de la salud para garantizar la uniformidad, la eficacia y la seguridad en el tratamiento de los pacientes. Las Instituciones de Educación Superior tienen un papel importante en la promoción de la salud y el bienestar de sus miembros, colaborando con el sistema sanitario para garantizar el acceso a servicios de salud adecuados y de calidad.

Palabras claves: Bienestar, Normativa, Protocolo, Salud, Servicios.

Abstract

This research project identifies the need for regulations for the design of updated protocols for the services offered at the University Welfare to guide medical, dental, psychological, emergency and urgent care. The objective of this work is to elaborate the design of protocols for the attention of the health services of the Type A Health Center of the University of Guayaquil. The methodology is qualitative, non-experimental, transversal with the implementation of a survey type instrument for the collection of information and analysis of results to propose the design of protocols and care routes for the benefit of personnel and users by having standardized procedures. Regulations are fundamental in the health field to guarantee uniformity, efficacy and safety in the treatment of patients. Higher Education Institutions have an important role in promoting the health and wellbeing of their members, collaborating with the health system to guarantee access to adequate and quality health services.

Key words: Wellness, Regulations, Protocol, Health, Services.

Índice de contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	10
El Problema.....	10
1.1.Descripción del problema.....	10
1.2.Revisión de la literatura del problema	11
1.3.Definición del Problema	11
1.4.Pregunta de la Investigación	12
1.5.Identificación del objeto de estudio	12
1.6.Planteamiento del problema.....	12
1.6.1. Delimitación de la investigación	13
1.7.Justificación.....	13
CAPÍTULO II	15
Objetivos	15
2.1.Objetivo general:	15
2.2.Objetivos específicos:	15
2.3.Hipótesis	15
CAPITULO III	16
Marco Teórico	16
3.1.Marco histórico contextual.....	16
3.1.1.Análisis de la situación actual de la Universidad de Guayaquil	17
3.1.2.Análisis de los servicios de salud de Bienestar Universitario.	17
3.2.Marco Referencial	18
3.2.1.Atención Primaria en Salud	18

3.3.Marco Legal	18
<i>Constitución de la República</i> (ANC, 2011).....	18
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2010).....	19
Ley Orgánica de Salud	21
3.4.Marco conceptual.....	22
3.5.Marco teórico	23
CAPITULO IV.....	25
Aplicación Metodológica.....	25
4.1. Diseño del Estudio	25
4.1.1. Operacionalización de variables	25
4.1.2. Materiales y métodos	25
4.1.3. Universo, muestra	28
4.1.4. Instrumento de investigación.....	30
4.1.5. Obtención y análisis de resultados.....	31
4.2.Discusión de resultados	41
4.3.Propuesta de Solución	42
CAPITULO V.....	43
PROPUESTA	43
5.1.Introducción.....	43
5.2.Objetivos del protocolo.....	44
5.2.1. Objetivo General.....	44
5.2.2. Objetivos Específicos	44
5.3.Ámbito de aplicación	44
5.4.Análisis FODA de Bienestar Universitario	45
5.5.Características de la atención	46
5.6.Rutas de Atención.....	47
5.7.Ruta de atención médica.....	47

5.8.Ruta de atención de odontología	48
5.9.Ruta de atención de psicología	48
5.10. Ruta de atención de enfermería	49
5.11. Ruta de atención de emergencia.....	49
5.12. Ruta de atención de urgencias	50
5.13. Diseño de protocolos.....	50
DEFINICIÓN	50
5.14. Actividades	54
5.14.1 Cronograma	56
5.14.2 Monitoreo	57
5.14.3 Presupuesto	58
5.1.Conclusiones y Recomendaciones	59
5.13.1 Conclusiones.....	59
5.13.2 Recomendaciones.....	60
4. Bibliografía	61
5. ANEXOS	64
5.1. Anexo 1. Árbol de problemas	64
5.1. Anexo 1. Árbol de objetivos.....	65
5.1. Anexo 2. Matriz de estrategias	66
5.1. Anexo 3. Matriz de involucrados	67

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de marco lógico	26
Tabla 2 Universo:	29
Tabla 3 Muestra	29
Tabla 4 Experiencia en el campo de la salud universitaria.....	32
Tabla 5 Uso de protocolos de atención en la gestión de la salud universitaria	32
Tabla 6 Importancia actualizar los protocolos de atención.....	33
Tabla 7 Principales desafíos que enfrentan los profesionales de la salud	34
Tabla 8 Medidas importantes para garantizar la seguridad y el bienestar	36
Tabla 9 Importancia de la colaboración interdisciplinaria	37
Tabla 10 Nivel de satisfecho de la colaboración interdisciplinaria.....	38
Tabla 11 Aspectos prioritarios para mejorar en la atención	39
Tabla 12 Matriz de análisis F.O.D.A.....	45
Tabla 13 Lineamiento para el Diseño de protocolos	50
Tabla 14 Matriz de actividades.....	55
Tabla 15 Cronograma de actividades.....	56
Tabla 16 Matriz de semaforización de monitoreo.....	57
Tabla 17 Presupuesto.	58

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Organigrama funcional del área de salud de Bienestar Universitario	17
Gráfico 2 Experiencia en el campo de la salud universitaria	32
Gráfico 3 Uso de protocolos de atención en la gestión de la salud universitaria.....	33
Gráfico 4 Importancia actualizar los protocolos de atención	34
Gráfico 5 Principales desafíos que enfrentan los profesionales de la salud.....	35
Gráfico 6 Medidas importantes para garantizar la seguridad y el bienestar.....	36
Gráfico 7 Importancia de la colaboración interdisciplinaria	37
Gráfico 8 Nivel de satisfecho de la colaboración interdisciplinaria	38
Gráfico 9 Aspectos prioritarios para mejorar en la atención.....	39
Gráfico 10 Patologías recurrentes sin protocolos.....	40
Gráfico 11 Aspectos a mejorar con relación al diseño de protocolos.....	41

INTRODUCCIÓN

El estado ecuatoriano a través de las Instituciones de Educación Superior tiene la responsabilidad de formar el talento humano para las diferentes áreas que requiere la sociedad y en el proceso de garantizar la continuidad de los estudios de tercer nivel que demanda una importante cantidad de recursos económicos, los centros educativos deben disponer de una unidad de bienestar universitario que ofrezca servicios asistenciales incluyendo atenciones en salud para los miembros de la comunidad.

En el capítulo I se describe la situación actual del centro de salud Tipo A de Bienestar Universitario con la identificación de la necesidad de normativas para el diseño de protocolos de los servicios de salud que pueda guiar la atención médica, odontológica y psicológica en beneficio del personal sanitario y de los usuarios al disponerse de procedimientos estandarizados.

En el capítulo II se establece el objetivo general que es elaborar el diseño de protocolos para la atención de salud en los consultorios del centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil año 2024. Se incluye los objetivos específicos y la hipótesis.

En el capítulo III se refiere una breve reseña de la historia de la Institución con el análisis de la situación actual del Centro de Salud Tipo A Bienestar Universitario, revisándose las normativas legales que rigen el sistema nacional de salud y los servicios que se brindan dentro de las unidades académicas de educación superior.

En el capítulo IV se describe la metodología utilizada en este proyecto investigativo de diseño cualitativo, no experimental, transversal con la implementación de encuesta al personal del Centro de Salud Tipo A Bienestar Universitario y se analizan los resultados mediante tablas y gráficos para facilitar la interpretación y proponer una alternativa de solución.

En el capítulo V se expone la propuesta de normativa para el diseño de protocolos y rutas de atención de los servicios de salud, con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

El Problema

1.1. Descripción del problema

El Centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil, oferta servicios asistenciales en salud dirigidos a los estudiantes, sin embargo, de conformidad a los nuevos contextos de acreditación establecidos debe ampliar la atención a Docentes, Servidores y Trabajadores universitarios.

En la actualidad se tiene limitaciones en la evaluación de los procesos y la implementación de mejoras al no disponer de una normativa que guíen los procedimientos relacionados a los servicios de salud, dificultando la identificación de las áreas que deben ser mejoradas y la realización de ajustes necesarios para brindar una atención de calidad.

En consecuencia, puede conducir a una prestación desigual, limitada o inconsistente de servicios de salud, lo que impacta negativamente en el bienestar de los estudiantes y el personal universitario. La carencia de una normativa específica en un Centro de Salud de Bienestar Universitario puede generar una serie de problemas que afectan tanto a los estudiantes como al personal que busca servicios de salud y apoyo dentro de la institución académica.

En un trabajo realizado en Colombia con el propósito para describir el alcance y las limitaciones de los servicios de salud brindados por los Departamentos de Bienestar Universitarios en Colombia, según los resultados expresan que la cobertura de los servicios de salud mental para toda la comunidad estudiantil es baja. Ante estas dos carencias, se recomendó mejorar la prestación de servicios de salud mental, incluyendo la introducción de servicios de asesoramiento virtual y un aumento del número de profesionales que atienden a estudiantes universitarios (Torres et al., 2019).

En un trabajo realizado en Perú para analizar los lineamientos, estrategias y acciones implementadas para lograr la formación integral de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Marcos en Lima y el aporte de bienestar universitario en el año 2019, se evidencia la existencia de restricciones financieras y la carencia de una política integral de bienestar universitario ya que los servicios no llegan a más de la mitad de los estudiantes debido a varios factores, destacándose la falta de presupuesto para contratar especialistas capacitados en lo social, la salud y ayuda psicoeducativa (Palacios, 2020).

1.2. Revisión de la literatura del problema

En el Ecuador la educación superior tiene como objetivo desarrollar e implementar políticas relacionadas con el bienestar de la comunidad universitaria, y para ello las instituciones educativas deben ser capaces de brindar servicios de salud, orientación profesional y vocacional, asistencia social, becas de gestión y apoyo financiero, asegurar la continuidad de los estudiantes en la institución, además de fomentar un ambiente que respete los valores morales y la integridad física, mental y sexual de los estudiantes, así como todas las condiciones y herramientas que garanticen la continuidad de los estudiantes en la institución (Coello y otros, 2019).

1.3. Definición del Problema

La normativa es fundamental en el ámbito de la salud para garantizar la uniformidad, la eficacia y la seguridad en el tratamiento de los pacientes. Sin pautas claras y específicas, puede haber inconsistencias en la atención, lo que podría afectar la calidad de los servicios prestados y la salud de las personas.

En el ámbito sanitario, la normativa previene un manejo inadecuado de procedimientos e incumplimientos de normas sanitarias. En odontología, estos protocolos son igualmente esenciales para el manejo de procedimientos, desde las profilaxis o limpiezas dentales hasta tratamientos más complejos. En el ámbito psicológico, los protocolos guían la evaluación y el tratamiento de trastornos mentales, asegurando un enfoque profesional y ético en la terapia.

1.4. Pregunta de la Investigación

¿Cómo la normativa de los servicios de Bienestar Universitario mejora la atención en los consultorios del centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario la Universidad de Guayaquil?

1.5. Identificación del objeto de estudio

El objeto de la investigación tiene relación con la creación de políticas públicas en unidad de salud, en esta investigación el diseño de una normativa está dirigida al Centro de Salud Tipo A de la Universidad de Guayaquil con la finalidad de mejorar la calidad de vida y promover un ambiente óptimo para el crecimiento personal y académico de los miembros de la comunidad universitaria.

1.6. Planteamiento del problema

La ausencia de políticas claras en cuanto a programas de prevención y promoción de la salud podría resultar en una falta de iniciativas destinadas a fomentar estilos de vida saludables, la educación sobre salud mental, la prevención de enfermedades, entre otros aspectos.

La falta de directrices claras puede resultar en la prestación limitada de servicios de salud, lo que puede dar lugar a una atención inconsistente o insuficiente para los estudiantes y el personal universitario.

En consecuencia, podría incurrirse en un acceso desigual sin pautas para el acceso equitativo a servicios de salud y bienestar, sin priorización de grupos vulnerables dentro de la comunidad universitaria que podrían enfrentar dificultades para obtener atención médica o apoyo psicológico, generando inequidades.

La carencia de una normativa que oriente la atención en salud mental podría llevar a una gestión inadecuada de las necesidades psicológicas y emocionales de los estudiantes y del personal universitario.

La ausencia de un manual de funciones para el personal de salud y de apoyo puede generar confusión, falta de claridad en roles y responsabilidades, dificultando la eficiencia en el entorno laboral.

1.6.1. Delimitación de la investigación

La presente investigación se enfoca en contribuir a la implementación de una normativa para la atención de salud en los consultorios de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil para el año 2024, para la implementación de protocolos que guían los procedimientos de los servicios asistenciales, en la que el personal de salud este comprometido con sus funciones para alcanzar la efectividad en las atenciones médica, odontológicas y psicológicas que se ofertan.

Entre los aspectos técnicos la normativa del Centro de Salud Tipo A de Bienestar universitario de la Universidad de Guayaquil deberá contener una serie de políticas, directrices, protocolos y procedimientos diseñados para promover y mantener el bienestar físico, mental, emocional y social de la comunidad estudiantil y, en ocasiones, del personal universitario.

Esta investigación es factible ya que contará con la participación y contribución de Autoridades y del personal sanitario del Centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil, para la identificación de las áreas que deben ser parte de la normativa, así como los procedimientos que deberán ser cubiertos por las disposiciones y políticas institucionales.

1.7. Justificación

Este trabajo contribuye a la implementación de normativa para la atención de salud en los consultorios de Bienestar Universitario con protocolos para guiar la atención médica, odontológica y psicológica.

La implementación de protocolos bien definidos y actualizados es crucial para la seguridad de los pacientes, la eficiencia del sistema de atención médica y la calidad de la atención proporcionada. Es importante que las instituciones de educación superior que

ofertan servicios asistenciales en salud normen el trabajo de los profesionales para desarrollar y seguir estos protocolos, garantizando así una atención integral y de alta calidad para quienes la necesiten.

Es esencial que las áreas de salud elaboren y mantengan actualizados estos manuales, adaptándolos a los cambios en las prácticas médicas, los avances tecnológicos y las necesidades específicas de cada área. Esto beneficia al personal, que contribuye a una atención de calidad para los pacientes al asegurar que cada miembro del equipo esté cumpliendo efectivamente su rol dentro del sistema de salud.

Es importante que en la normativa se incluya manuales para que se constituyan en una herramienta fundamental que proporcionen una descripción detallada de las responsabilidades, tareas y expectativas de cada puesto del personal de salud y apoyo dentro del Centro de Salud tipo A de la Universidad de Guayaquil.

La normativa describe los servicios disponibles como son el asesoramiento psicológico, servicios médicos, servicios odontológicos, enfermería y farmacia, planificación familiar y prevención de adicciones, entre otros aspectos importantes para una atención integral de los miembros de la comunidad universitaria.

Este trabajo es de utilidad para el personal sanitario del Centro de Salud tipo A de la Universidad de Guayaquil o de alguna otra Institución de Educación Superior ya que el diseño de la normativa incluye los protocolos de emergencia y procedimientos para situaciones de urgencia, derivaciones, así como protocolos de seguridad, manejo de crisis y apoyo en situaciones de desastre.

En la normativa se incluye los lineamientos para la evaluación y seguimiento, especificando medidas para evaluar la efectividad de las políticas implementadas y realizar ajustes necesarios basados en retroalimentación y resultados.

CAPÍTULO II

Objetivos

2.1. Objetivo general:

Elaborar el diseño de protocolos para la atención de salud en los consultorios del centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil año 2024.

2.2. Objetivos específicos:

- Analizar las disposiciones y normativas legales vigentes para la provisión de los servicios asistenciales dentro del Sistema Nacional de Salud (SNS).
- Identificar servicios y procedimientos que serán incluidos en el Reglamento propuesto.
- Proponer las rutas y protocolos de atención de los servicios asistenciales en salud.

2.3. Hipótesis

El Reglamento de los servicios de Salud mejorará la atención en los consultorios del centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil.

CAPITULO III

Marco Teórico

3.1. Marco histórico contextual

El papel de las universidades en la sociedad ecuatoriana es crucial. La sociedad ecuatoriana se basa en una educación de calidad y tiene como objetivo innovar y revitalizar la economía.

Para lograr este objetivo, las instituciones de educación superior (IES) deben contar con un sistema que garantice un alto nivel de educación en la sociedad con recursos y competitividad, crear fuentes de educación con igualdad de oportunidades, que garantice que la educación, junto con el desarrollo de la cultura y el arte del país, responda también a los deseos y necesidades de la comunidad (Coello et al., 2019).

La fundación de la Universidad de Guayaquil fue en el año 1883 efectuada por Pedro Carbo, en calidad de Jefe Supremo de Guayaquil, que hasta ese tiempo era llamada Junta Universitaria del Guayas. En la actualidad, la Institución cuenta con diecisiete Unidades Académicas, con una población de 63.000 Estudiantes, 5.000 Docentes y 2.500 entre Servidores y Trabajadores.

En el año de 2023, la Universidad de Guayaquil aprobó un nuevo Estatuto en el cual se establece el Departamento de Bienestar Universitario, para unificar los servicios que ofertan las Jefatura de Salud Estudiantil y Jefatura de Seguridad y Salud Ocupacional, esta última enfocada en la población Docente, Administrativa y de Servicios, dicho proceso de fusión ha revelado la ausencia de normativa que puede resultar en falta de estándares claros para la prestación de servicios de salud a toda la comunidad universitaria, inadecuada ejecución de programas y proyectos, así como también puede conllevar a variaciones en la calidad de la atención entre diferentes consultorios o profesionales.

En la actualidad la Universidad de Guayaquil lleva a cabo Reformas Académicas y Administrativas, que impulsan el estudio de nuevas profesiones, así como adaptando su reglamentación y disposiciones al nuevo Estatuto Institucional.

3.1.1. Análisis de la situación actual de la Universidad de Guayaquil

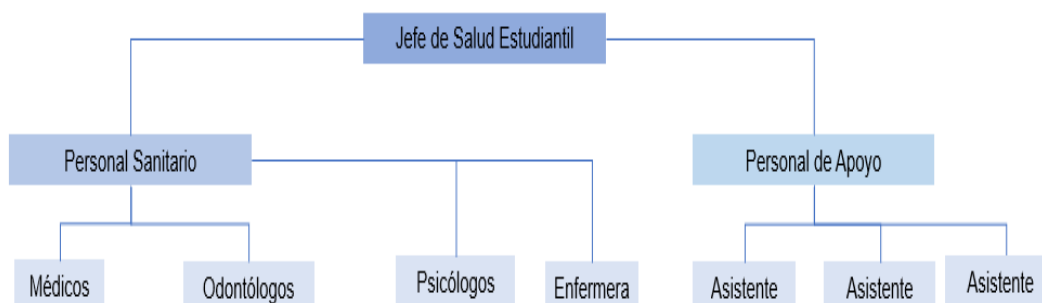
En la planificación de la Universidad de Guayaquil se establecieron las metas estratégicas de la institución y alineación con el plan nacional de desarrollo para el período 2021-2025, contribuyendo así a la formulación de la política nacional y la implementación de metas (PEDI, 2022).

En consecuencia los proyectos y programas establecidos en el Plan de Bienestar Estudiantil, guardan estrecha relación con el objetivo número siete del Plan de Oportunidades, que expresa el futuro y las necesidades de la educación pública desde la educación primaria hasta el nivel más alto, la diversidad, la vida sin violencia, la igualdad, que se garantice en todos los niveles el derecho a las oportunidades, a la innovación y a modelos educativos diversos y descentralizados (SNP, 2021).

3.1.2. Análisis de los servicios de salud de Bienestar Universitario.

La Universidad de Guayaquil tiene declarado en su normativa la responsabilidad de la Gestión de Salud en la Institución que es realizada por la Jefatura de Salud Estudiantil que funciona en los consultorios de Bienestar Universitario (ROGOP, 2020) de acuerdo al siguiente organigrama:

Gráfico 1 Organigrama funcional del área de salud de Bienestar Universitario



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

En la Universidad de Guayaquil, tiene establecido que la Gestión de Salud, con relación a las atribuciones y responsabilidades debe proveer atención integral de salud a la comunidad universitaria, incluyendo servicios médicos, psicológicos y odontológicos. Organizar eventos para una cultura de salud preventiva, abordando enfermedades prevalentes y emergentes entre los miembros de la comunidad universitaria (ROGOP, 2020).

La Gestión de Salud debe supervisar e impulsar el cumplimiento de estándares de higiene y seguridad alimentaria en los establecimientos de alimentos dentro la Institución. Así como el diseño, implementación y evaluación de programas de prevención del consumo de alcohol, sustancias controladas y tabaco, dentro del entorno universitario (ROGOP, 2020).

3.2. Marco Referencial

3.2.1. Atención Primaria en Salud

“La salud es un derecho garantizado por el Estado” (ANE, 2015). En el Ecuador la normativa legal garantiza en forma prioritaria el derecho al acceso al agua, alimentación, educación, deporte, trabajo, seguridad social, medio ambiente saludable, entre otros, que son fundamentales para una vida digna.

La autoridad sanitaria nacional es la entidad encargada de implementar los mecanismos regulatorios y necesarios para direccionar los recursos asignados a la atención sanitaria desde el sector público. La autoridad sanitaria en el país se ejerce a través del Ministerio de Salud Públicas para la implementación, seguimiento y evaluación en el desarrollo de políticas.

3.3. Marco Legal

Constitución de la República (ANC, 2011).

Esta norma legal aborda aspectos fundamentales de la educación y el bienestar universitario en un sentido amplio. El desarrollo a nivel holístico del ser humano por

medio de la educación, este enfoque integral abarca no sólo el ámbito académico, sino también el bienestar emocional, social y físico de los individuos. En el aspecto universitario, podría traducirse en programas y servicios que apoyen el desarrollo completo de los estudiantes.

La educación debe ser inclusiva y diversa, según lo establecido en el presente Artículo. Esto se relaciona con la creación de entornos universitarios que promuevan la diversidad cultural, étnica, de género y de habilidades. La inclusión contribuye positivamente al bienestar de los estudiantes al hacer que se sientan aceptados y valorados. A su vez debe impulsar la equidad de género y la justicia, lo cual es relevante para el bienestar universitario al abogar por entornos educativos que promuevan la igualdad de oportunidades para todos los géneros.

La presencia de políticas y prácticas que aborden la discriminación de género puede contribuir al bienestar de la comunidad universitaria. Los principios establecidos en la norma legal proporcionan una base para la creación de entornos universitarios que se centran en la adquisición de conocimientos académicos, sino también en el bienestar integral de todos los estudiantes.

En la carta magna en el artículo 32, se establece la importancia y la naturaleza integral del derecho a la salud, vinculándolo estrechamente con otros derechos y aspectos esenciales del bienestar, para considerar la salud como un derecho fundamental interrelacionado con otros aspectos de la vida cotidiana.

El marco legal establece con claridad la responsabilidad del Estado en garantizar este derecho a través de diversas políticas y principios que buscan asegurar la equidad y la accesibilidad a servicios de salud de calidad para toda la población. En el contexto universitario, estos principios podrían inspirar políticas y programas que promuevan la salud integral de los estudiantes y de la comunidad universitaria en general.

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2010).

El derecho a la educación superior se concibe como el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades. Este enfoque destaca que el acceso a la educación superior

debe basarse en los méritos respectivos, lo que implica que los individuos deben tener igualdad de oportunidades para acceder a la educación superior, y la selección debe basarse en el mérito académico y profesional, así lo expresa el siguiente artículo:

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior.- El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia(LOES, 2010).

Esta disposición menciona que se debe proporcionar una formación académica y profesional de excelencia. Esto sugiere la importancia de ofrecer programas educativos que cumplan con altos estándares de calidad y relevancia, contribuyendo así a la formación de profesionales competentes y al avance del conocimiento.

Los mecanismos establecidos en la Constitución y la Ley, resaltan la importancia de un marco normativo claro y transparente que regule la participación de diversos actores en la educación superior, proporcionando un marco legal para garantizar que los procesos sean justos y equitativos. Las garantías se establecen en el siguiente artículo:

Art. 7.- De las Garantías para el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad.- Para las y los estudiantes, profesores o profesoras, investigadores o investigadoras, servidores y servidoras y las y los trabajadores con discapacidad, los derechos enunciados en los artículos precedentes incluyen el cumplimiento de la accesibilidad a los servicios de interpretación y los apoyos técnicos necesarios, que deberán ser de calidad y suficientes dentro del Sistema de Educación Superior (LOES, 2010)

Esta norma centra en garantizar el ejercicio de derechos para las personas con discapacidad en el contexto de la educación superior. Tiene una estrecha relación con el bienestar estudiantil al garantizar el acceso a servicios de apoyo y crear condiciones que permitan a las personas con discapacidad participar plenamente en la vida académica. Esta disposición refleja un compromiso con la inclusión y el respeto a la diversidad,

aspectos fundamentales para el bienestar integral de los estudiantes en el ámbito de la educación superior.

Es importante proporcionar servicios y ajustes, pero también asegurarse de que estos sean efectivos y contribuyan al bienestar estudiantil. La calidad en los servicios de apoyo es esencial para garantizar que las personas con discapacidad tengan experiencias educativas positivas.

Art. 86.- Unidad de bienestar estudiantil. - Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución (LOES, 2010)

Es este artículo destaca el compromiso que tiene Bienestar Estudiantil al promover la orientación vocacional y profesional de los estudiantes. Esto es fundamental, ya que ayuda a los estudiantes a tomar decisiones informadas sobre su futuro académico y profesional, alineando sus elecciones con sus intereses y metas. A su vez se encargará de facilitar la obtención de créditos o becas para que los estudiantes accedan y se mantengan en la educación superior, contribuyendo al bienestar al garantizar un apoyo financiero adecuado.

Ley Orgánica de Salud

El artículo 25 establece la obligación de las instituciones de educación superior de crear unidades de bienestar en sus estructuras organizativas, estatutos y asignar un presupuesto específico para su implementación, funcionamiento y fortalecimiento. Esto refleja un compromiso institucional con el bienestar estudiantil y contribuye a la creación de un entorno universitario que promueva el desarrollo integral de los estudiantes (ANE, 2015).

El marco legal ecuatoriano brinda garantías y establece la importancia de los servicios asistenciales que brinda la Unidad de Bienestar Universitario ya que se constituye en un componente fundamental para el bienestar general de los estudiantes, abordando aspectos académicos, financieros, emocionales y de seguridad en el entorno universitario.

3.4. Marco conceptual

Normativa

Se entiende por normativa o normatividad a las formas institucionales por las cuales el comportamiento es configurado en la sociedad. Estas son normativas legales que miden la conducta y otorgan o imponen la moral, contribuye a la perfección de la personalidad y al desarrollo de la conciencia, Las normas religiosas, por otra parte, aseguran la «salud» de la humanidad a través del amor a Dios.

Las normas éticas buscan la perfección en todos los miembros de la sociedad, mientras que las normas religiosas buscan seguir la "misión" o los "principios" de cada religión. Sin embargo, ambos coinciden en que son normas internas de los individuos en la sociedad. para la comunidad (MIE, 2024).

Bienestar Universitario

Dentro del contexto universitario, es el área sistémica que conecta, vincula y articula la existencia, el ser, la pertenencia, la proyección y la transformación de la comunidad universitaria en un contexto histórico y cultural, facilitado por componentes, psicológicos, biológicos, sociológicos y en algunos casos espirituales para el desarrollo de un proceso integral encaminado a mejorar la calidad de vida, la formación integral y la construcción de una comunidad educativa mediante la integración de las funciones (Castillo-Bazante, 2022).

Protocolo

De acuerdo, en su definición más común, el protocolo se refiere a diversos comportamientos y reglas que las personas en una sociedad determinada

necesitan conocer y seguir en casos específicos, como en entornos oficiales por razones específicas o porque tienen una posición que requiere este acuerdo (Equipo Editorial, 2021).

Calidad en servicios de salud.

En el campo de los servicios de salud, la calidad sigue siendo un tema de discusión entre académicos, investigadores, docentes, trabajadores y usuarios. Su desarrollo coincide con el desarrollo de la ciencia médica, desde sus características originales limitadas a la relación médico-paciente hasta su actual enfoque social, lo cual le confiere carácter estratégico gracias a la interacción de varios elementos, que se reflejan en un servicio adecuado, oportuno, seguro y eficiente, adquiere un carácter estratégico y complejo (Mejias & Borges, 2021).

Para desarrollar calidad en salud se requiere un buen desempeño profesional, que incluye la responsabilidad y autoridad necesarias para gestionar y ejecutar procesos que involucran un enfoque de riesgo y disciplina técnica (Mejias & Borges, 2021).

Autocuidado

El autocuidado se define como:

"La capacidad de los individuos, familias y comunidades para promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la búsqueda del mantenimiento de la salud y el afrontamiento de enfermedades y discapacidades con o sin el apoyo de profesionales de la salud" (Luna, 2022).

3.5. Marco teórico

La Teoría general de las normas

La teoría de las normas es un campo complejo que aborda cuestiones fundamentales sobre la naturaleza, los orígenes, la legitimidad y la aplicación de las normas sociales (Kelsen, 2018)

La teoría de las normas estudia la naturaleza de las normas, es decir, qué son y cómo funcionan. Esto incluye considerar si las normas son meras convenciones sociales, expresiones de moralidad, instrucciones divinas o productos de la razón y la deliberación humanas. En el análisis es cómo surgen las normas en la sociedad, lo que puede implicar observar cómo las normas surgen de la costumbre, la ley, la religión, la moralidad o el sentido práctico. Comprender el origen de una norma ayuda a comprender su legitimidad y autoridad.

La teoría de las normas también analiza cómo se aplican y hacen cumplir las normas en la sociedad. Esto puede incluir explorar cómo funcionan los sistemas legales y judiciales, cómo se utiliza la coerción para hacer cumplir las normas y cómo los mecanismos informales promueven la inclusión social.

Es importante enfatizar que existen múltiples enfoques para la teoría normativa. Estos enfoques pueden variar ampliamente en su ontología, epistemología y supuestos éticos. Por ejemplo, el positivismo jurídico enfatiza la importancia de la autoridad jurídica, mientras que el naturalismo jurídico busca basar las normas en principios éticos universales.

Las normas pueden variar mucho entre culturas y períodos históricos, y comprender estas diferencias puede revelar la naturaleza contingente y situacional de las normas. Por lo tanto, la teoría de las normas es un campo amplio y diverso que aborda cuestiones fundamentales sobre la naturaleza y funciones de las normas sociales. Al analizar aspectos tales como la naturaleza, el origen, la legitimidad y la aplicación de las normas, los teóricos de las normas intentan comprender cómo las normas influyen en el comportamiento humano y la estructura social (Kelsen, 2018)

CAPITULO IV

Aplicación Metodológica

4.1. Diseño del Estudio

Este trabajo investigativo es de diseño cualitativo de corte no experimental ya que no existen condiciones o estímulos experimentales a las que se sometan las variables de estudio, las personas del estudio son evaluadas en el contexto natural sin modificar ninguna situación.

El presente trabajo de investigación es de diseño trasversal ya que se realizará la recopilación en un período de tiempo determinado.

4.1.1. Operacionalización de variables

Variable Independiente

Normativa

Variable dependiente

Bienestar Universitario

4.1.2. Materiales y métodos

En el presente trabajo que tiene como objetivo elaborar el Reglamento para la atención de salud en los consultorios del centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil año 2024, para contribuir a la implementación de normativa para la atención de salud en los consultorios de Bienestar Universitario con protocolos para guiar la atención médica, odontológica y psicológica.

Este trabajo mediante el Reglamento de los consultorios de Bienestar Universitario y la implementación de protocolos bien definidos y actualizados es crucial

para la seguridad de los pacientes, la eficiencia del sistema de atención médica y la calidad de la atención proporcionada.

Es importante que las instituciones de educación superior que ofertan servicios asistenciales en salud normen el trabajo de los profesionales para desarrollar y seguir estos protocolos, garantizando así una atención integral y de alta calidad para quienes la necesiten. Para el efecto, se detalla a continuación la matriz de marco lógico con el resumen narrativo de objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos:

Tabla 1 Matriz de marco lógico

	Resumen Narrativo de Objetivos	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a la calidad de los servicios de atención de salud en los consultorios de Bienestar Universitario	Nivel de satisfacción de los usuarios en las atenciones recibidas	Informe de los resultados de la encuesta de satisfacción	Alto niveles de atenciones incumplidas por temas de movilidad y seguridad local y nacional.
PROPÓSITO	Elaborar el Reglamento para la atención de salud en los consultorios del centro de Salud Tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil año 2024.	% de las áreas con sus servicios están normalizados.	Informe de evaluación de áreas y protocolos de atención	Limitada asignación de recursos financieros para fortalecimiento de áreas y mejoras
COMPONENTE	Reglamento de los servicios de los consultorios de Bienestar Universitario con los protocolos de atención.	% del personal aplica la normativa	Reportes de evaluación de desempeño de profesionales	Personal contratado separado de la Institución
ACTIVIDAD	Analizar las disposiciones y normativas legales vigentes para la provisión de los	Número de los servicios asistenciales que se ejecutan con la normativa	Informe de revisión de normativas nacionales	Cambios de Leyes y Reglamentos nacionales por nueva planificación del estado

Resumen Narrativo de Objetivos	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
servicios asistenciales dentro del Sistema Nacional de Salud (SNS).			
Identificar de las áreas críticas que deben ser cubiertas por el reglamento, como protocolos de tratamiento, procedimientos de emergencia, manejo de datos médicos, consentimiento informado, entre otros.	Número de áreas críticas forman parte de la normativa	Informe de revisión de áreas críticas amparadas por el reglamento	Nuevos procedimientos por situaciones de seguridad o emergencias sanitarias
Elaborar entrevistas y encuesta que permita identificación de las áreas críticas y servicios con baja calificación de usuarios.	% de los usuarios participan de la encuesta	Reporte de resultados de la encuesta con la identificación de áreas críticas y servicios a mejorar.	Limitadas participación de los usuarios.
Organizar equipo multidisciplinario que represente a diferentes áreas (médicos, odontólogos, psicólogos, enfermeras, personal administrativo y expertos legales)	Número de profesionales que participan de los grupos de trabajo	Reporte de asistencia a las mesas de trabajo de los profesionales de salud	Servidores desvinculados por disposición del Ministerio de trabajo o Finanzas
Elaborar informe borrador de la normativa para el diseño de protocolos con profesionales de la salud, expertos y autoridades, lo que ayudará a identificar posibles áreas de	% del informe borrador del reglamento es aprobado por las autoridades	Informe borrador del reglamento con profesionales de la salud, expertos y autoridades.	Cambios significativos por parte de las Autoridades Institucionales sobre los servicios

Resumen Narrativo de Objetivos	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
mejoras y aclarar puntos ambiguos. Proponer para la aprobación la normativa para el diseño de protocolos a las Autoridades Institucionales.	Reglamento aprobado por Consejo Superior Universitario	Acta de aprobación del Reglamento	Retraso en la aprobación de la normativa
Socializar la normativa y desarrollo de programas de capacitación del personal médico y administrativo.	Número de servidores y trabajadores que participan de la socialización de la normativa	Actas de reuniones de socialización del Reglamento	Limitada participación del personal en reuniones de socialización

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Para alcanzar que los consultorios de Bienestar Universitario puedan mejorar la calidad de los servicios de atención de salud, es importante que los indicadores y medios de verificación sean claros, que los supuestos, especialmente relacionados con recursos financieros y cambios normativos sean considerados por la Institución de Educación Superior, ya que constituyen desafíos en la implementación.

4.1.3. Universo, muestra

En la presente investigación se establece que el universo se define como el conjunto de todos los casos que coinciden con una gama de especificaciones (Hernández & Mendoza, 2018). Por otra parte, la muestra corresponde a un subgrupo que se tiene interés y sobre la cual se recolectarán datos. El investigador procura que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen al universo (Criollo & Peñafiel, 2018).

En esta investigación el universo esta constituido por el número de personas que interactúan en los consultorios de Bienestar Universitario.

Tabla 2 Universo:

Ítem	Cargos del personal de la muestra	No.
1	Coordinadora General	1
2	Jefe de Salud	1
3	Personal Sanitario	14
Total:		16

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Es esencial definir y delimitar la muestra con precisión, asegurándose de que sea representativa. En esta investigación el universo está definido por los Directivos y Profesionales de Salud que interactúan en los servicios de salud que se ofrecen en las diferentes consultas de Bienestar Universitario.

En este trabajo se emplea un muestreo no probabilístico que se busca seleccionar una muestra considerando características comunes o mediante un juicio sesgado por parte del investigador (Arias, 2021).

Las muestras no probabilísticas son denominadas también como muestras dirigidas que implican un proceso de selección basándose en las características específicas de la investigación que en lugar de seguir un criterio estadístico de generalización. Por lo general, este método es utilizado en diversas investigaciones de tipo cualitativas (Hernández & Mendoza, 2018)

Tabla 3 Muestra

Ítem	Cargos del personal de la muestra	No.
------	-----------------------------------	-----

1	Coordinadora General	1
2	Jefe de Salud	1
3	Personal sanitario	9
Total:		11

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

4.1.4. Instrumento de investigación

Entrevista estructurada

La entrevista estructurada implica la formulación de preguntas cerradas, diseñadas para obtener respuestas precisas sin permitir que el entrevistado se desvíe o expanda en sus respuestas. Es esencial codificar las respuestas mediante valores numéricos para posibilitar la evaluación cuantitativa de los resultados por parte del investigador.

En esta técnica, el investigador elabora previamente una ficha con preguntas fijas y ordenadas, promoviendo la uniformidad en los criterios. Se considera una metodología mecánica, ya que los participantes contestan a las preguntas realizadas; autoadministrada, dado que los individuos pueden responder sin asistencia del entrevistador, siguiendo la secuencia establecida. En última instancia, puede percibirse como un cuestionario dirigido por el entrevistador (Suárez et al., 2022).

La entrevista estructurada es utilizada con regularidad para realizar mediciones de comportamientos, la recopilación de experiencias, recabar o recoger opiniones y percepciones con respecto a la función que cumplen los integrantes sean estos directivos o trabajadores de una organización (Arias, 2021).

Ficha de entrevista

La ficha de entrevista se presenta como un instrumento contenido en un documento, destinado principalmente a recopilar información de la persona entrevistada para el trabajo de investigación. Puede elaborarse de manera manual o computarizada y solo está sujeta a edición por parte del investigador, evitándose de esta forma, algún tipo de manipulación por parte del entrevistado.

Por lo general, la ficha de entrevista no requiere validación mediante pruebas estadísticas, pero resulta crucial que expertos en el tema, hagan una revisión y validación para garantizar la idoneidad del instrumento; es posible utilizar preguntas estandarizadas, evitándose la replicación exacta de cuestionamientos de otros estudios, ya que el contexto puede variar, incluso si se evalúa la misma variable (Arias, 2021). En la presente investigación se elabora una entrevista dirigida a los directivos y profesionales de la salud.

Encuesta

La encuesta se considera una entrevista por cuestionario. Si se tiene en cuenta el carácter autoadministrado del método, esta afirmación no puede ser compartida, ya que aquí la conversación se da entre el encuestado y él mismo, la cual se lleva a cabo mediante el cuestionario de la herramienta metodológica correspondiente (Feria et al., 2020).

La encuesta es un método empírico que utiliza una herramienta digital o formulario impreso, diseñado con la finalidad de recopilación de respuestas sobre el preguntas de investigación y de los sujetos que proporcionan la información, llenando por sí mismos o respondiendo un determinado cuestionario.

En la presente investigación se aplicará un cuestionario a los estudiantes que permita identificación de las áreas críticas y servicios con baja calificación para que sean incluido normalizados.

4.1.5. Obtención y análisis de resultados

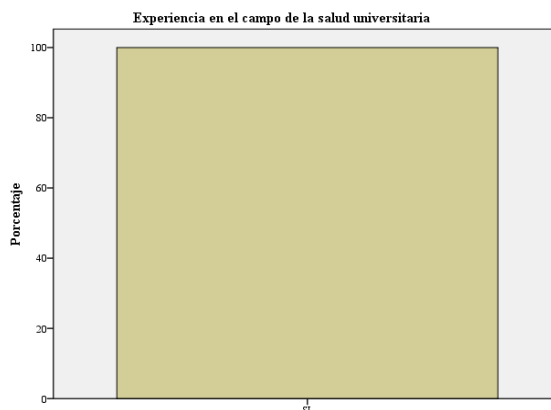
Los resultados de la encuesta aplicada a la muestra que corresponde a 11 profesionales de la salud, ofrecen una visión integral de los desafíos, prioridades y áreas de mejora en la atención de los consultorios de Bienestar Universitario, lo que puede servir como base para el desarrollo de reglamentos y protocolos de atención más efectivos y centrados en las necesidades de la comunidad universitaria y como resultado de la aplicación del instrumento se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4 Experiencia en el campo de la salud universitaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido SI	11	100,0	100,0
No	0		
total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 2 Experiencia en el campo de la salud universitaria



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Análisis: Todos los encuestados tienen experiencia en el campo de la salud universitaria, lo que sugiere un personal calificado para abordar los temas relacionados con la atención médica en el entorno universitario.

Tabla 5 Uso de protocolos de atención en la gestión de la salud universitaria

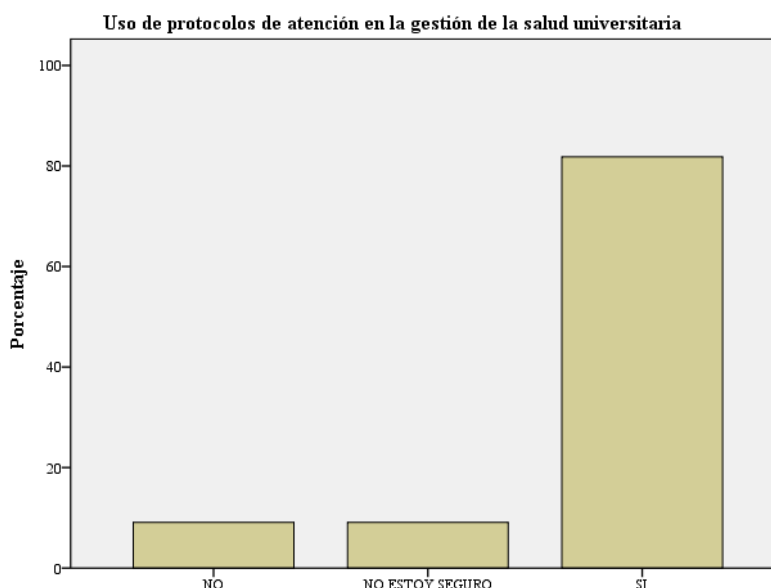
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
------------	------------	-------------------

Válido	NO	1	9,1	9,1
	NO ESTOY SEGURO	1	9,1	9,1
	SI	9	81,8	81,8
	Total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación.

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 3 Uso de protocolos de atención en la gestión de la salud universitaria



Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Análisis: La mayor parte de los encuestados (81.8%) afirman utilizar protocolos de atención en la gestión de la salud universitaria, lo que indica una base establecida para la atención médica. Sin embargo, hay un porcentaje que no está seguro, lo que sugiere una posible falta de claridad o conocimiento sobre los protocolos existentes, lo cual puede incidir en un mal uso de recursos y complicar la identificación diagnóstica y en por ende un plan de tratamiento no estandarizado.

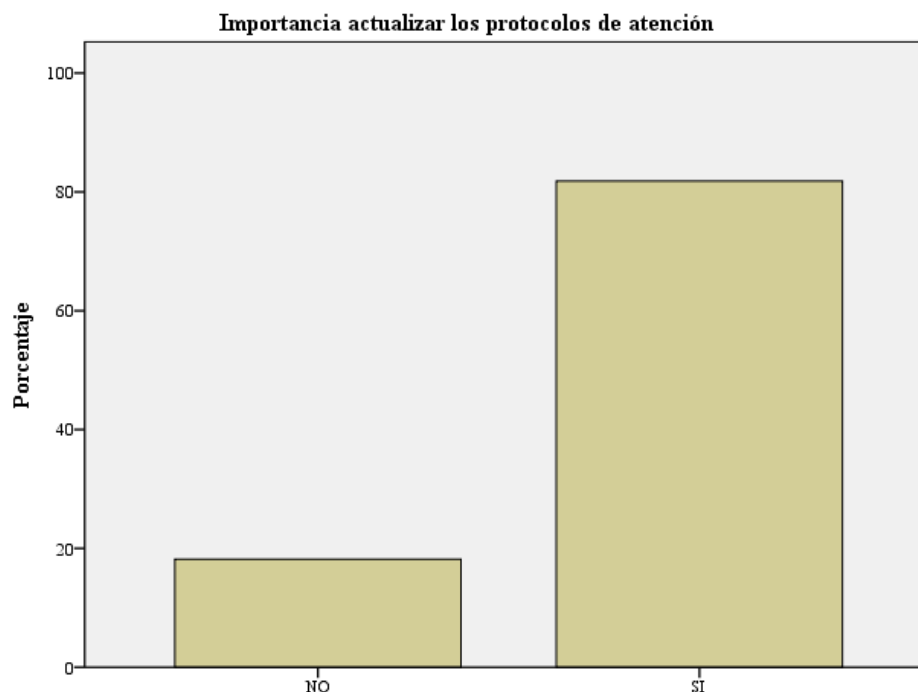
Tabla 6 Importancia actualizar los protocolos de atención

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
------------	------------	-------------------

Válido	NO	2	18,2	18,2
	SI	9	81,8	81,8
	Total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 4 Importancia actualizar los protocolos de atención



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Análisis: La mayoría de los encuestados considera importante actualizar los protocolos de atención, lo que indica una conciencia sobre la necesidad de adaptarse a los nuevos procedimientos y avances en el campo de la salud, con un adecuado registro médico, clasificación de CIE-10 y plan de tratamiento estandarizado. Es importante estar actualizado debido a nuevas patológicas que presentan la comunidad universitaria y que se ha incrementado en la demanda de atención postpandemia.

Tabla 7 Principales desafíos que enfrentan los profesionales de la salud

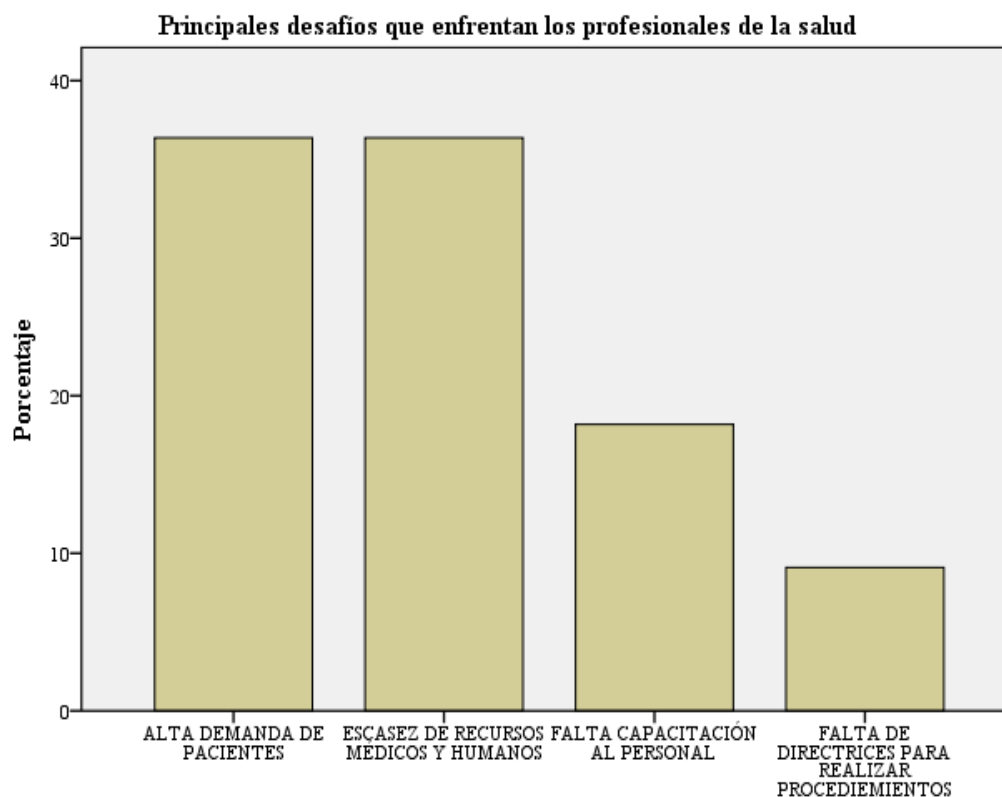
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
------------	------------	-------------------

Válido	Alta demanda de pacientes	4	36,4	36,4
	Escasez de recursos médicos y humanos	4	36,4	36,4
	Falta capacitación al personal	2	18,2	18,2
	Falta de directrices para realizar procedimientos	1	9,1	9,1
	Total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 5 Principales desafíos que enfrentan los profesionales de la salud



Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Análisis: Entre los desafíos principales identificados incluyen la alta demanda de pacientes, la escasez de recursos médicos y humanos, la falta de capacitación del personal y la falta de directrices para realizar procedimientos. Estos resultados resaltan áreas críticas que necesitan ser abordadas para la mejora de la calidad en la atención

médica. Estas necesidades identificadas permitirán desarrollar una planificación de mejoras para cubrir estos requerimientos y ofertar una atención con mayor calidad dentro de los consultorios.

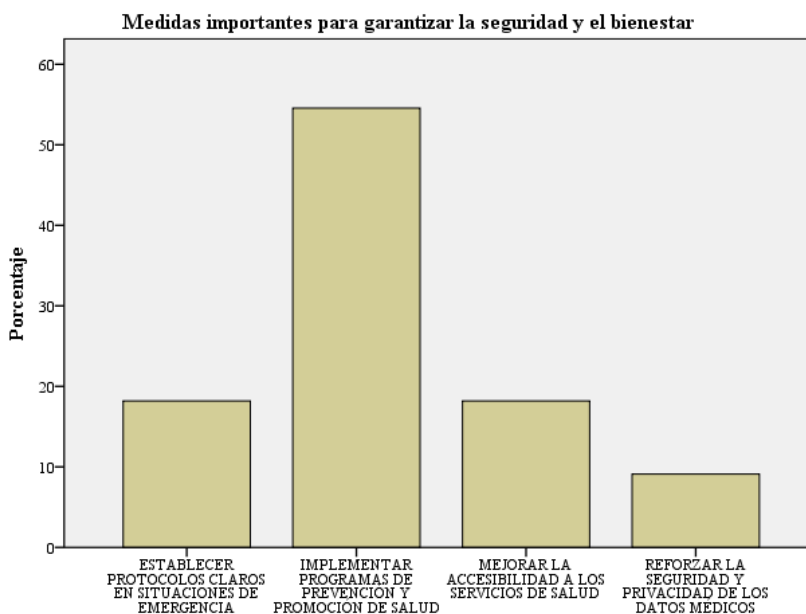
Tabla 8 Medidas importantes para garantizar la seguridad y el bienestar

	f	Porcentaje	Porcentaje válido
Establecer protocolos claros en situaciones de emergencia	2	18,2	18,2
Implementar programas de prevención y promoción de salud	6	54,5	54,5
Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud	2	18,2	18,2
Reforzar la seguridad y privacidad de los datos médicos	1	9,1	9,1
Total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 6 Medidas importantes para garantizar la seguridad y el bienestar



Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Análisis: La mayoría de los encuestados indicaron que es importante implementar programas de prevención y promoción de la salud en todas las áreas de los servicios asistenciales. En virtud que la prevención de enfermedades repercute de forma positiva

en el Bienestar Universitario y debe surgir de la identificación de necesidades y demanda de atención.

Tabla 9 Importancia de la colaboración interdisciplinaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy importante	11	100,0	100,0
Importante	0	0	0
Poco importante	0	0	0
Total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 7 Importancia de la colaboración interdisciplinaria



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Análisis: Todos los encuestados consideran muy importante la colaboración interdisciplinaria en la prestación de servicios de salud, lo que subraya la necesidad de un enfoque integrado y coordinado en la atención médica universitaria. Los profesionales podrán realizar las derivaciones que se requieran de forma interna o externa, incentivando a los pacientes a que acuda a consulta especializada de ser necesario; Así también se podrá solicitar o entregar el historial clínico a estudiantes quienes han sido

referidos o derivados para atención (dentro del historial clínico deberá contar con la siguiente información; frecuencia de consulta, diagnóstico y tratamientos).

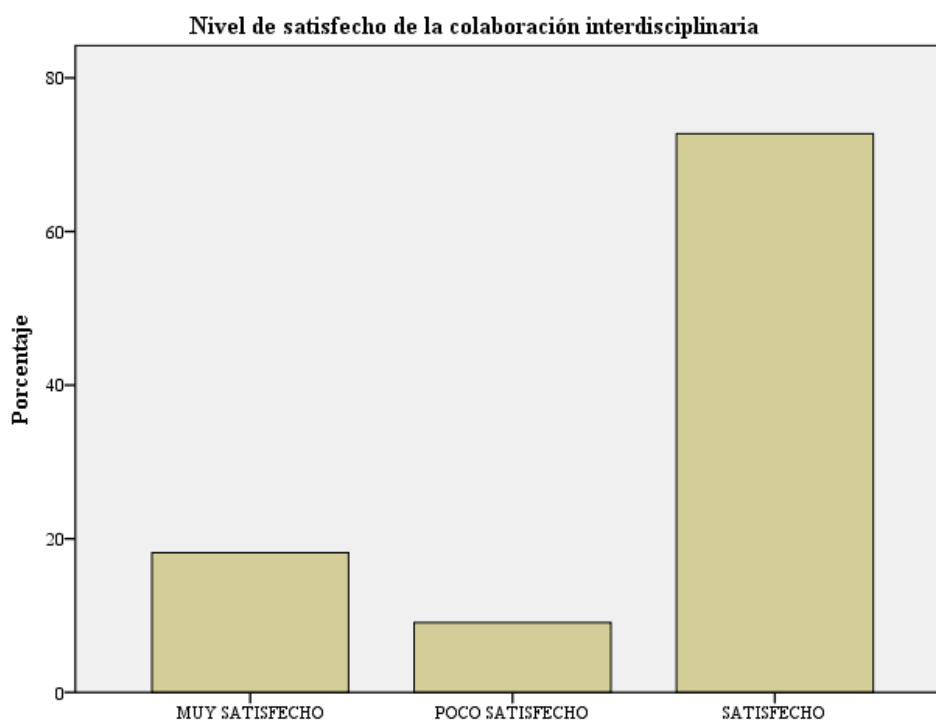
Tabla 10 Nivel de satisfecho de la colaboración interdisciplinaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Muy satisfecho	2	18,2	18,2
Poco satisfecho	1	9,1	9,1
Satisfecho	8	72,7	72,7
Total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 8 Nivel de satisfecho de la colaboración interdisciplinaria



Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Análisis: La mayoría de los encuestados están satisfechos con la colaboración interdisciplinaria, pero existe un porcentaje que expresa deficiencia en el trabajo colaborativo, lo que podría tratarse de una falta de rutas de atención que guíen los mecanismos de asistencia. Evidencia la falta de convenios o compromisos con otras instituciones de salud pública y privada. Siendo de utilidad para el personal sanitario del Centro de Salud tipo A de la Universidad de Guayaquil el diseño de protocolos de

emergencia y procedimientos para situaciones de urgencia, derivaciones, así como protocolos de seguridad, manejo de crisis y apoyo en situaciones complejas.

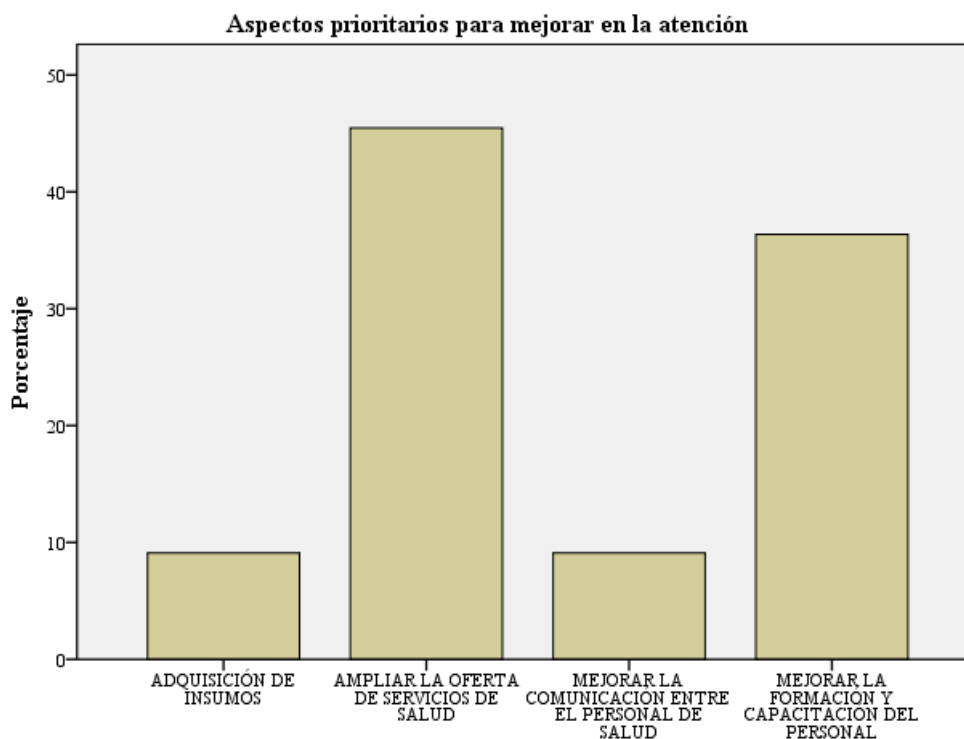
Tabla 11 Aspectos prioritarios para mejorar en la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Adquisición de insumos	1	9,1	9,1
Ampliar la oferta de servicios de salud	5	45,5	45,5
Mejorar la comunicación entre el personal de salud	1	9,1	9,1
Mejorar la formación y capacitación del personal	4	36,4	36,4
Total	11	100,0	100,0

Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

Gráfico 9 Aspectos prioritarios para mejorar en la atención



Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

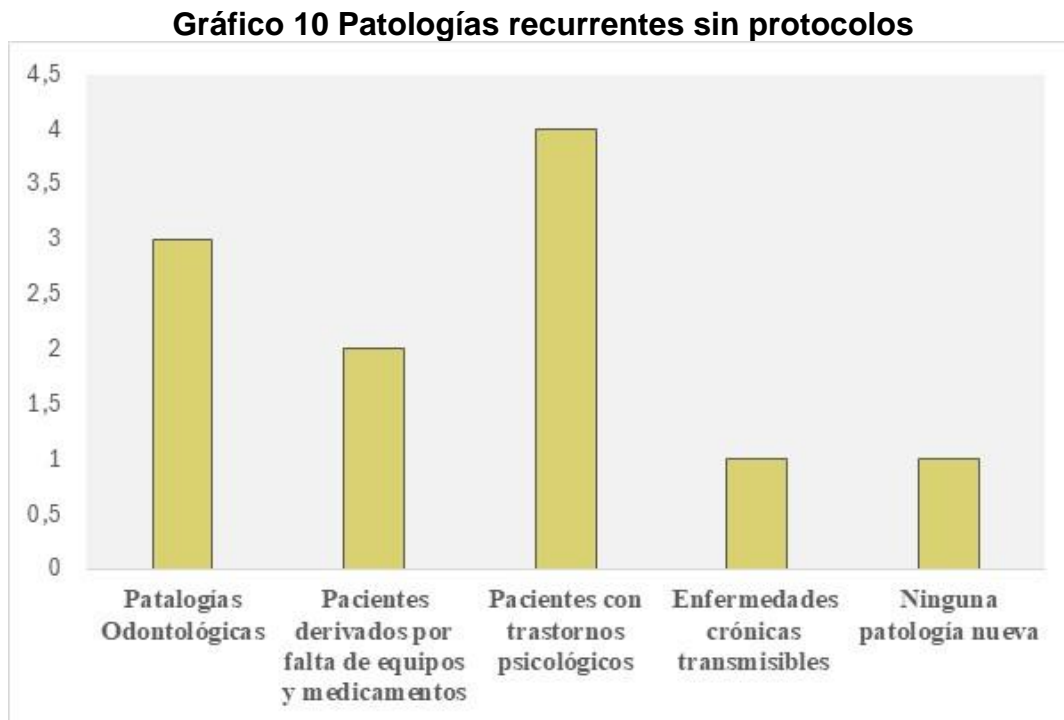
Análisis: Los encuestado expresan que ampliar la oferta de los servicios de salud es uno de los aspectos prioritarios en los que se puede mejorar ya que los usuarios que se atienden en los consultorios tienen nuevas necesidades de asistencia. Así mismo,

consideran que la capacitación permanente es importante para estar actualizados en la identificación diagnóstica y plan de tratamiento por la demanda actual.

Para el análisis de los resultados de consultar abierta respecto al siguiente tema:

Patología más recurrente que carece de un protocolo de atención.

Se obtuvieron los siguientes resultados:



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

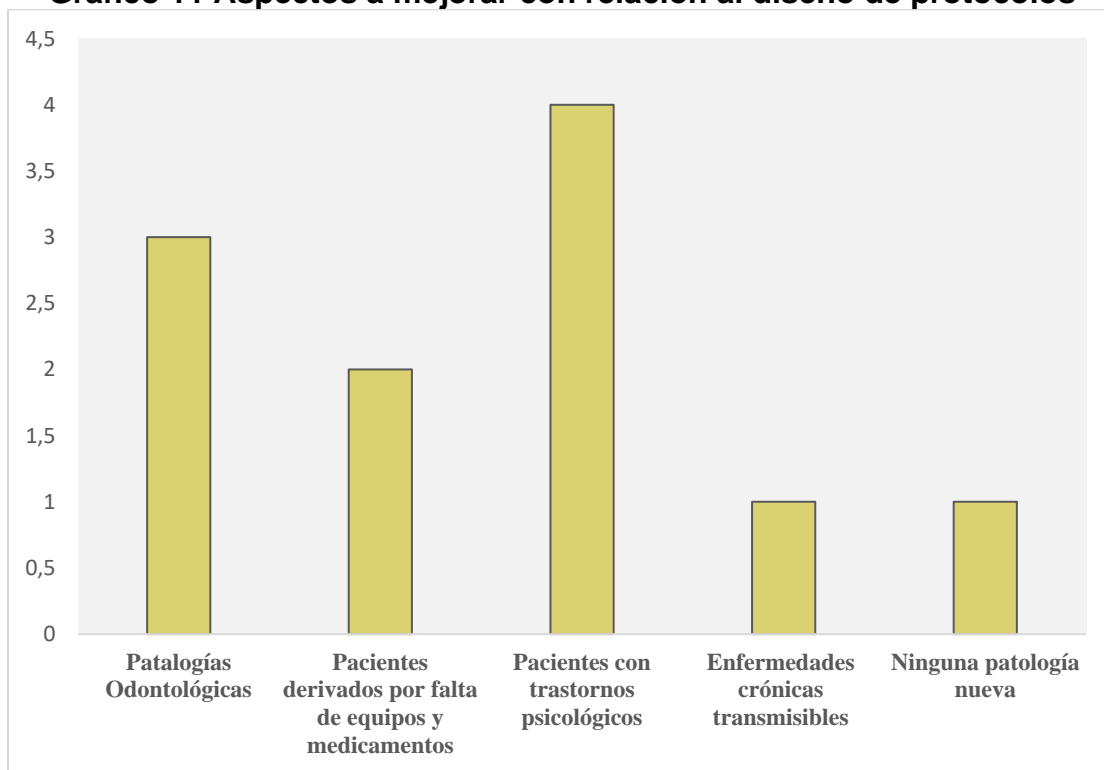
Análisis: Los encuestados expresaron que la mayoría de los pacientes recurrentes son por trastornos o alteraciones psicológicas a causa de ansiedad y depresión. En un segundo lugar se evidencia que se recibe con frecuencia pacientes con patologías bucodentales con compromisos pulpares (endodoncia) y con maloclusiones que requieren tratamiento de ortodoncia y cirugía orales. Hay profesionales que expresan que no han podido atender pacientes por falta de equipos y medicamentos especializados y otros por enfermedades crónicas trasmisibles que deben ser atendidos en áreas de especialidades.

En los resultados de consultar abierta respecto al siguiente tema:

Sugerencia o preocupación en relación con el diseño de reglamento y protocolo de atención

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 11 Aspectos a mejorar con relación al diseño de protocolos



Fuente: Datos del proyecto de investigación

Elaborado por: Islam Villegas Elías (2024)

Análisis: Los encuestados expresaron por mayoría que se debe mejorar el equipamiento y la infraestructura que permita la renovación de sillones odontológicos, ampliar el área de esterilización y los espacios para una atención adecuada. Se evidencia las limitaciones de personal sanitario y sugieren la contratación de especialistas en psiquiatría para atender la alta demanda de pacientes por trastornos en la salud mental de alta complejidad, en lo que el trabajo colaborativo e interdisciplinario tiene un rol importante. En los aspectos administrativos destaca la necesidad de disponer de lineamientos que faciliten los agendamientos y rutas de atención claras para guiar el trabajo del personal de apoyo.

4.2. Discusión de resultados

En trabajo de investigación de (Torres et al., 2019) realizado para describir el alcance y las limitaciones de los servicios de salud brindados por los Departamentos de Bienestar Universitarios en Colombia similitud con los resultados de este trabajo realizado en la Universidad de Guayaquil en Ecuador y que los desafíos futuros para implementar plenamente la propuesta de mejoramiento de los servicios y la importancia que tienen, tales como son la necesidad de fortalecer la atención que brinda los psicológicos e incluir las características de los servicios que puedan adaptarse hacia una atención virtual, requiere de lineamientos y se debe considerar la prestación de asesoramiento de calidad.

En el trabajo de (Palacios, 2020) realizado al Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de San Marcos en Perú, tiene semejanza con este trabajo en la importancia de disponer de una política de atención de los servicios asistenciales, la necesidad de mejoramiento y contratación de personal para cubrir la demanda estudiantil, los resultados del presente trabajo coinciden con el estudio de Palacios en la necesidad de ampliar los servicios psicológicos y que la atención cubra las diferentes jornadas de clases.

4.3. Propuesta de Solución

Este trabajo que tiene como propósito la elaboración de la normativa para el diseño de protocolos de la atención en el centro de salud tipo a de bienestar universitario de la Universidad de Guayaquil. Año 2024, también los lineamientos de atención mediante rutas y protocolos de atención para el centro de salud universitario, considerando diversas problemáticas estudiantiles como depresión, ansiedad, autolesión, estrés postraumático, trastornos del desarrollo, hábitos alimenticios, consumo de sustancias, entre otros, con el fin de proporcionar intervenciones de salud adaptadas a las necesidades de la comunidad universitaria.

CAPITULO V PROPUESTA

NORMATIVA PARA EL DISEÑO DE PROTOCOLOS DE LA ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. AÑO 2024

5.1. Introducción

En el Ecuador la atención de salud en la Atención Primaria se ha ido desarrollando de manera progresiva en el sistema público. De acuerdo a la OMS quienes definen a la salud concebida como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de las capacidades esenciales, para enfrentar las tensiones normales de la vida cotidiana, trabaja de forma fructífera y productiva que a su vez es capaz de hacer una contribución a la comunidad; que también está relacionada con la promoción del bienestar, la prevención de enfermedades y trastornos mentales.

Es importante la identificación temprana y el eficaz tratamiento que son fundamentales para garantizar que la población reciba la atención que necesita y a su vez la educación sobre el tema, ya que, la estigmatización y desconocimiento que rodean a las enfermedades mentales están extendidas, lo cual puede generar malos tratos, rechazo y aislamiento.

Con los presentes protocolos se pretende establecer acciones, y procedimientos de actuación con el fin de garantizar la prevención y atención oportuna, de manera ágil, rápida y eficaz, sobre la ruta de atención que nos permitirá identificar vulnerabilidad o factores de riesgos en estudiantes quienes solicitan la atención de la Jefatura de Salud en la Universidad de Guayaquil.

Los protocolos agrupan las patologías más frecuentes en el cual se ha detallado su codificación CIE-10, se incluye una definición conceptual, etiología, manifestaciones clínicas, criterio de diagnóstico y diferencial, el procedimiento, las complicaciones y referencias, que permiten definir criterios de alta, control y mantenimiento.

Las actividades de la gestión de Salud Estudiantil deben estar dirigidas a generar una conciencia de salud preventiva respecto a las enfermedades prevalentes identificadas en la comunidad universitaria, mediante la realización de actividades estratégicas como casas abiertas, ferias y otros eventos en alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas; con el propósito de la generación de bases de conocimientos en salud.

La gestión de Salud Estudiantil tiene la responsabilidad de emitir y validar certificados médicos para los procesos académicos y ayudas económicas a los estudiantes. Además, promueve y supervisa la aplicación del seguro en caso de accidentes personales para los estudiantes matriculados y realiza el seguimiento de los casos reportados.

5.2. Objetivos del protocolo

5.2.1. Objetivo General

- Determinar acciones y procedimientos de actuación con el fin de garantizar la prevención y atención oportuna, de manera ágil, rápida y eficaz que garantice la confidencialidad y profesionalismo hacia los estudiantes de la Universidad de Guayaquil.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer rutas de atención primaria en casos de morbilidad y en situaciones de emergencia y urgencias.
- Diseñar protocolos para procedimientos de actuación con el fin de garantizar la prevención y atención oportuna.

5.3. Ámbito de aplicación

El presente protocolo será aplicado a los servicios de salud ofertados por Bienestar Universitario autorizados en la Universidad de Guayaquil.

5.4. Análisis FODA de Bienestar Universitario

La identificación de factores que permitan el análisis de interno como las fortalezas y debilidades, además del externo como las oportunidades y amenazas con la finalidad de plasmar de manera objetiva las condiciones con las que se cuenta para la ejecución de las actividades, para tal efecto se realizó la siguiente matriz FODA:

Tabla 12 Matriz de análisis F.O.D.A.

FODA			
Factores internos		Factores externos	
Fortalezas		Oportunidades	
1	Equipo multidisciplinario con experiencia para atención integral	1	Amplia población estudiantil.
2	Cuenta con Sistema para registro de las atenciones sociales y de salud al que puede accederse online	2	Apoyo de unidades satélites en atenciones de salud.
3	Cuenta con la automatización para ingreso de solicitudes de ayudas económicas y terceras matrículas y horarios nocturnos	3	Proceso de reestructuración acorde a nuevo Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil.
4	Equipamiento médico y odontológico moderno	4	Apertura y colaboración de autoridades para realización de actividades
5	Se cuenta con seguro estudiantil institucional para casos de accidentes.	5	Apertura de las autoridades para realización de convenios con empresas privadas y públicas
Debilidades		Amenazas	
1	Limitada comunicación y coordinación entre áreas de la unidad y dependencias con actividades afines.	1	Alto riesgo de contagio por coronavirus de la comunidad universitaria.
2	Poco conocimiento de las autoridades y comunidad universitaria sobre los servicios que oferta Bienestar Estudiantil	2	Recortes presupuestarios y cambios en la planificación de recursos.
3	No se cuenta con protocolos y cobertura de todos los servicios en todos los horarios académicos.	3	Procesos de adquisiciones no adjudicados en forma oportuna.
4	Pocos espacios físicos para atención de estudiantes que requieren confidencialidad.	4	Excesos de trabajo por incremento de solicitudes de los diferentes procesos de Bienestar Estudiantil
5	Escasa capacitación al personal en rutas de atención, procedimientos administrativos y de salud especializados	5	Implementación de políticas no acordes a los lineamientos planificados.

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.5. Características de la atención

Los estudiantes que requieran el abordaje psicológico por diferentes causales; derivación de atención, estado de crisis o asistencia voluntaria, se llevará a cabo a través de una estructura de apoyo conformada por organismos de atención integral en salud, cuya remisión interna al área psicológica responderá al siguiente proceso:

- a)** El Gestor de Bienestar Estudiantil de las Unidades Académicas, serán responsables de informar a los estudiantes que necesiten la atención psicológica sobre los servicios de la Coordinación de Protección Social y Bienestar Estudiantil; además de realizar la derivación respectiva a través del correo electrónico institucional a la Jefatura de Salud Estudiantil.
- b)** La Jefatura de Salud Estudiantil de la Coordinación de Protección Social y Bienestar Estudiantil; receptorá la informe atención de las Coordinaciones de Bienestar Estudiantil de las diferentes Unidades Académicas, para viabilizar el abordaje.
- c)** En el área de salud, realizará la entrevista inicial, brindando contención emocional o primeros auxilios, orientará y derivará a centros especializados como subcentros de salud pública y centros privados si el caso amerita, para tal efecto el profesional de esta área remitirá al estudiante con la respectiva ficha de derivación externa.
- d)** El área de enfermería y medicina atenderá las remisiones internas del área psicológica en casos de desequilibrio homeostático con predominancia de síntomas corporales, estos profesionales serán los responsables de brindar los primeros auxilios necesarios.
- e)** Se garantizará los derechos, obligaciones y servicios universitarios, especialmente los académicos, ante cualquier violación o lesión que cause un detrimento en el bienestar de los estudiantes referidos por el área psicológica.

Los datos que sean aportados por los estudiantes se deberán mantener bajo estricta confidencialidad de acuerdo al Reglamento de Información Confidencial en Sistema Nacional de Salud en el Cap. 2 Art. 2 y Cap. 3 en su Art. 7, al ser referido por la Coordinación de Bienestar Estudiantil de las Unidades Académica colocaran en la hoja

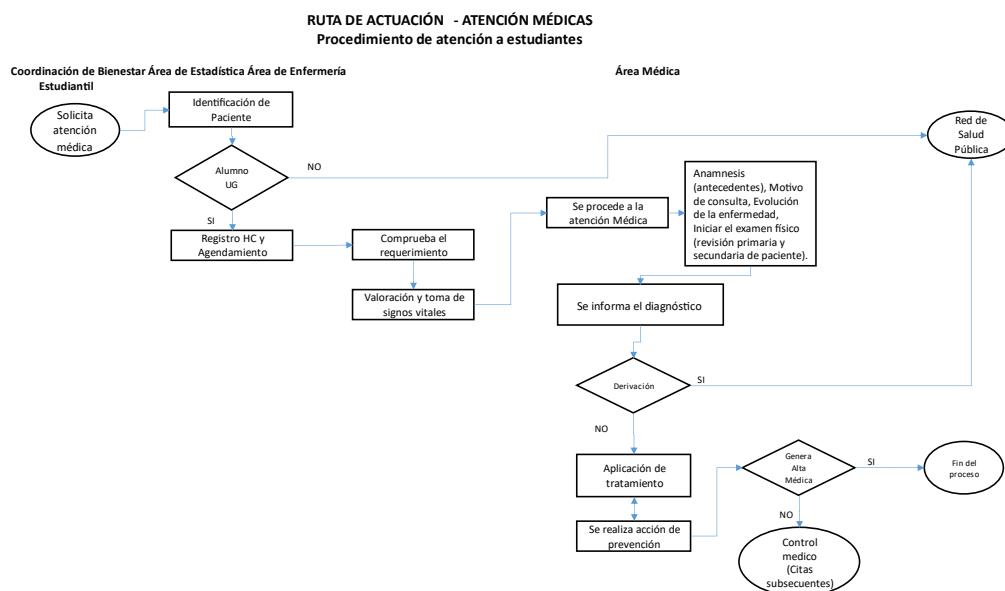
de derivación como Atención Psicológica, al fin de garantizar la privacidad de los estudiantes.

5.6. Rutas de Atención

Los estudiantes de la Universidad de Guayaquil, legalmente matriculados recibirán la atención primaria de salud en las áreas de medicina, odontología, psicología, enfermería y en caso de emergencia y urgencias en los siguientes casos:

- A solicitud personal y/o asistencia voluntaria, solicitando la atención de manera directa en las instalaciones de la Coordinación de Protección Social y Bienestar Estudiantil o través de los canales oficiales de la dependencia.
- Por referencia por cualquier miembro de la comunidad educativa por presentar afectaciones psico-afectivas, cognitivas, volitivas y/o por efectos de un evento post-traumático.
- Por ser referido por su Unidad Académica a través de la Gestoría de Bienestar Estudiantil.

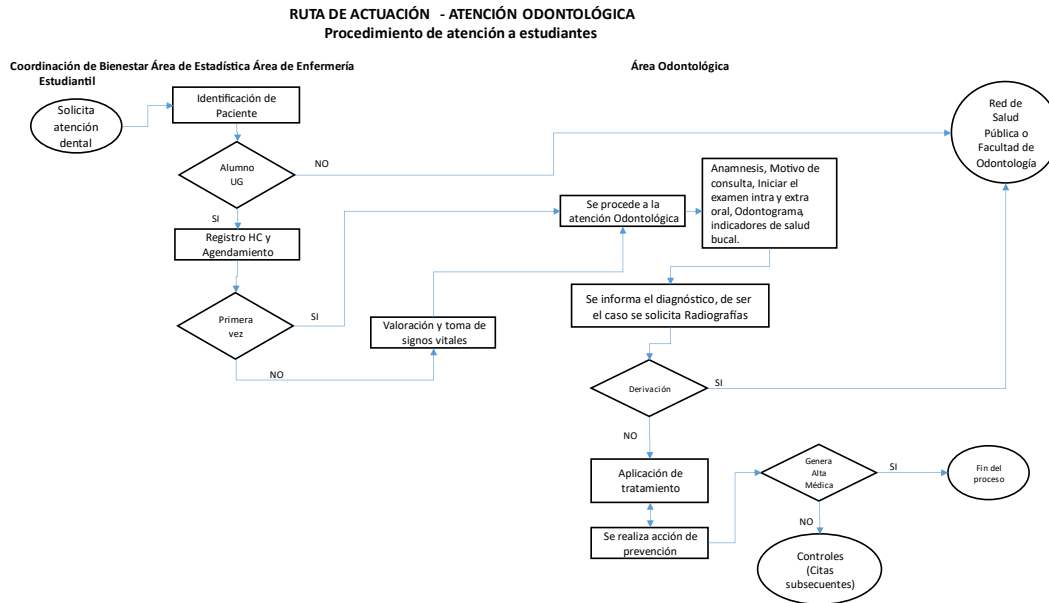
5.7. Ruta de atención médica



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

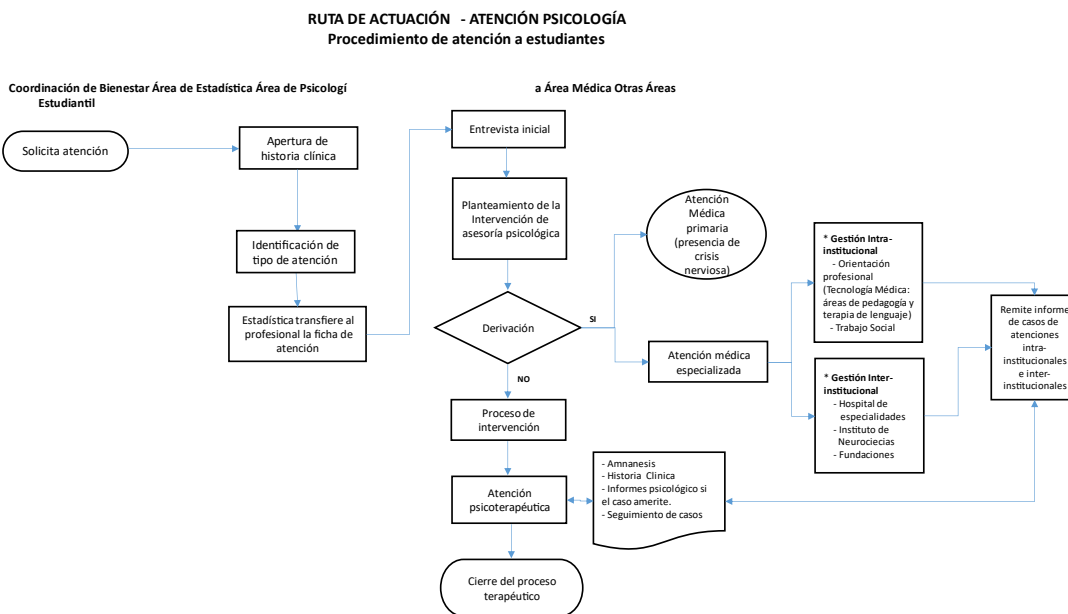


5.8. Ruta de atención de odontología



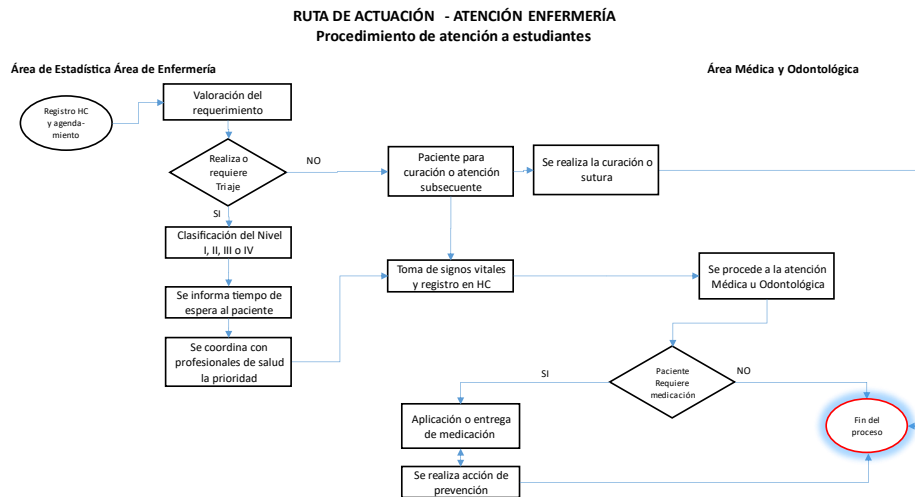
Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.9. Ruta de atención de psicología



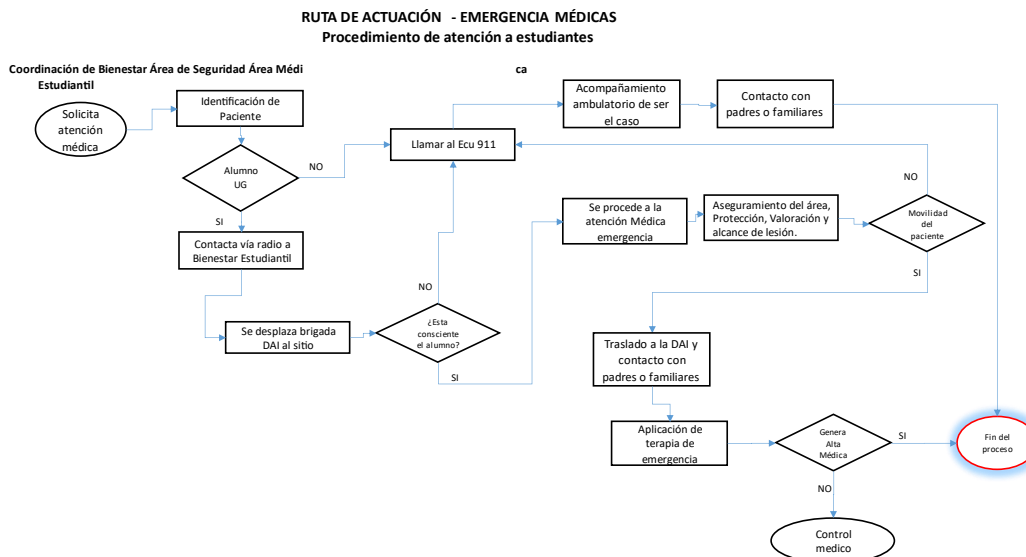
Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.10. Ruta de atención de enfermería



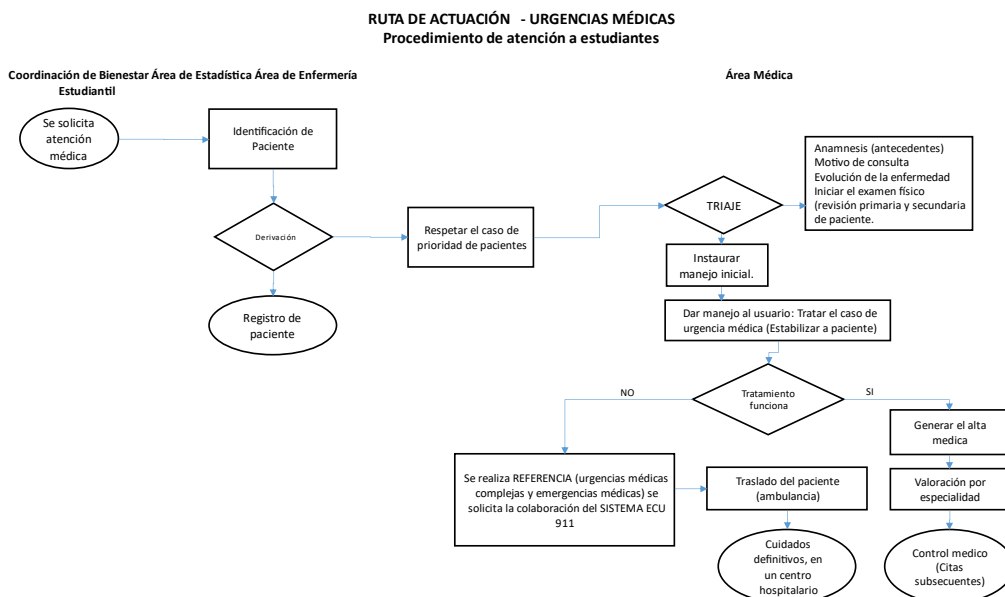
Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.11. Ruta de atención de emergencia



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.12. Ruta de atención de urgencias



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.13. Diseño de protocolos

Los profesionales podrán realizar las derivaciones que se requieran de forma interna o externa, incentivando al estudiante a que acuda a consulta especializada; Así también se podrá solicitar el historial clínico a estudiantes quienes han sido referidos para atención (dentro del historial clínico deberá contar con la siguiente información; frecuencia de consulta, diagnóstico y tratamientos).

Tabla 13 Lineamiento para el Diseño de protocolos

DEFINICIÓN
Se debe realizar una breve descripción de la enfermedad

ANAMNESIS	
Antecedentes patológicos personales	Se debe colocar la información de enfermedades personales o familiares como ejemplo: Considerar la presencia de un estado hiperandrogénico en todas las mujeres con hirsutismo, menstruación irregular y alopecia androgénica
Factores ambientales	Se debe colocar los factores ambientales relacionados a la enfermedad como ejemplo: Exposición a productos de limpieza y uso de cosméticos
Tratamientos	Se debe colocar los tratamientos antes recibidos como ejemplo: Indagar sobre tratamientos previos
Fármacos	Se debe colocar los fármacos utilizados para tratar la enfermedad como ejemplo: Uso de anticonceptivos orales, corticosteroides, esteroides anabolizantes, litio, neurolépticos, ciclosporina

EXAMEN FÍSICO	
Distribución	Se debe colocar las áreas físicas observables como ejemplo: Cara, espalda, parte superior del pecho
Tipo de piel	Se debe colocar tipo de piel o como ejemplo: Piel grasosa
Lesiones previas	Se debe colocar lesiones previas como ejemplo: Presencia de cicatrices de quistes de acné anteriores
Lesiones no inflamatorias	Se debe colocar lesiones no inflamatorias presentadas como ejemplo: Comedones abiertos o cerrados
Lesiones inflamatorias	Se debe colocar lesiones inflamatorias presentadas como ejemplo: Pápulas, pústulas y poros dilatados

CLASIFICACIÓN	
Tipo	Descripción
Leve	Se debe describir la clasificación o grado de enfermedad como ejemplo: Caracterizado por la presencia de comedones (lesiones no inflamatorias), pocas pápulas y pústulas (generalmente <10), pero sin pústulas.
Moderado	Se debe describir la clasificación o grado de enfermedad como ejemplo: Presencia de varias a muchas pápulas y pústulas (10 a 40) junto con comedones (10 a 40). Presencia de >40 pápulas y pústulas junto con lesiones inflamadas nodulares más grandes y profundas.
Grave	Se debe describir la clasificación o grado de enfermedad como ejemplo:

CLASIFICACIÓN	
Tipo	Descripción
	Presencia de pápulas y pústulas numerosas o extensas, así como de muchas lesiones nodulares.

EXÁMENES DE LABORATORIO
Se debe detallar el examen de laboratorio requerido como ejemplo:
Solicitar perfil hepático y lipídico en los pacientes candidatos a tratamiento con isotretinoína ya que este medicamento altera las enzimas hepáticas y los lípidos en sangre.
Debe obtenerse una prueba de embarazo en sangre negativa o dos pruebas de embarazo en orina negativas en las mujeres 1 semana antes de iniciar el tratamiento con isotretinoína debido a sus efectos teratogénicos. El estado de embarazo debe comprobarse en las consultas mensuales.
Si se sospecha hiperandrogenismo en pacientes femeninas, deben medirse los niveles de sulfato de dehidroepiandrosterona (DHEAS), testosterona (total y libre) y androstenediona. En las mujeres con ciclos menstruales regulares, no suele ser necesario medir los andrógenos séricos.

CÓDIGO CIE-10	
CIE-10	Descripción
L700	Se debe colocar la codificación y descripción de la enfermedad ejemplo: Acné vulgar

TRATAMIENTO NO FARMACOLÓGICO	
Dieta	Se debe colocar el tratamiento no farmacológico recomendado ejemplo: En pacientes obesos se recomienda el asesoramiento dietético

CONSIDERACIONES ACERCA DEL TRATAMIENTO
Se requiere que los tratamientos tópicos sean de 6 a 8 semanas para juzgar su eficacia
Los pacientes deben ser revaluados a las 4 a 6 semanas
La isotretinoína pertenece a la categoría C del embarazo
Adapaleno (retinoide tópico) se puede utilizar de manera tópica de 1 a 2 veces al día

CONSIDERACIONES ACERCA DEL TRATAMIENTO

La dosis de la isotretinoína es de 0.5 a 1 mg/kg/d divididas en 2 dosis, máximo 2 mg/kg/d. La duración del tratamiento generalmente es de 20 semanas

TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO			
Terapia	Leve	Moderado	Grave
Terapia inicial	Retinoide tópico Peróxido de benzoilo	Combinación de retinoide, antibiótico y peróxido de benzoilo	Isotretinoína
Terapia alternativa	Agregar peróxido de benzoilo o retinoide si no está prescrito Combinación tópica de peróxido de benzoilo con antibiótico	Agregar antibiótico oral Considerar terapia hormonal en mujeres Considerar isotretinoína	Considerar terapia hormonal en mujeres
Terapia de mantenimiento	Retinoide tópico o combinación de retinoide con peróxido de benzoilo	Combinación tópica de retinoide con peróxido de benzoilo	Combinación tópica de retinoide con peróxido de benzoilo

PRESENTACIONES DE LOS MEDICAMENTOS

Se debe detallar la presentación de los medicamentos utilizados para tratar la enfermedad con la dosificación como ejemplo:

Zudenina Plus (adapaleno 1 mg + clindamicina 10 mg) gel de 30 g

Epiduo (adapaleno 1 mg + peróxido de benzoilo 25 mg) gel de 30 g

CRITERIOS DE REFERENCIA

Con el ejemplo del acné se debe considerar en los pacientes la respuesta al tratamiento convencional para considerarse la derivación a especialistas en este caso a Dermatología para inyección intralesional y dermoabrasión.

El efecto psicológico negativo del acné puede ser grave y duradero, por lo que se requiere apoyo por Psicología.

5.14. Actividades

En el presente trabajo que tiene como objetivo elaborar la Normativa para el diseño de protocolos de atención en el Centro de Salud tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil. Año 2024, se establecen las siguientes actividades en las siguientes fases:

Fase 1:

Analizar las disposiciones y normativas legales vigentes para la provisión de los servicios asistenciales dentro del Sistema Nacional de Salud (SNS). Identificar de las áreas críticas que deben ser cubiertas por la normativa para el diseño de protocolos.

Fase 2:

Elaborar encuesta que permita identificación de las áreas críticas y organizar equipo multidisciplinario para la identificación de rutas y procedimiento.

Fase 3

Elaborar rutas de atención y normativa para el diseño de protocolos

Fase 4:

Proponer para la aprobación la normativa para el diseño de protocolos a las Autoridades Institucionales. Socializar la normativa para el diseño de protocolos al personal de salud y administrativo.

Fase 5:

Revisión semestral de protocolos para el mejoramiento continuo y actualización.

Tabla 14 Matriz de actividades

No.	Actividades	Indicador de cumplimiento	Responsable	Meta Mes 1	Meta Mes 2	Meta Mes 3	Meta Mes 4	Meta Mes 5	Meta Mes 6
Actividad 1	Analizar las disposiciones y normativas legales vigentes para la provisión de los servicios asistenciales dentro del Sistema Nacional de Salud (SNS).	Número de los servicios asistenciales que se ejecutan con la normativa	Jefe de Salud	50%	75%	100%			
Actividad 2	Identificar de las áreas críticas que deben ser cubiertas por la normativa para el diseño de protocolos.	Número de áreas críticas forman parte de la normativa	Personal médico, odontólogos y psicólogos		25	50%	100%		
Actividad 3	Elaborar encuesta que permita identificación de las áreas críticas.	% de los usuarios participan de la encuesta	Jefe de Salud				50%	100%	
Actividad 4	Organizar equipo multidisciplinario para la identificación de rutas y procedimiento	Número de profesionales que participan de los grupos de trabajo	Médicos, Odontólogos, Psicólogos, Enfermeras y Personal administrativo.				50%	100%	
Actividad 5	Elaborar rutas de atención y normativa para el diseño de protocolos	Número de rutas de atención y % de avance de la normativa para diseño de protocolos	Jefe de Salud				50%	100%	
Actividad 6	Proponer para la aprobación la normativa para el diseño de protocolos a las Autoridades Institucionales.	Normativa aprobada por Consejo Superior Universitario	Coordinadora de Bienestar universitario					50%	100%
Actividad 7	Socializar la normativa para el diseño de protocolos al personal de salud y administrativo.	Número de servidores y trabajadores que participan de la socialización de la normativa	Jefe de Salud					20%	100%
Actividad 8	Revisión semestral de protocolos para el mejoramiento continuo y actualización.	Número de protocolos actualizados	Jefe de Salud y personal sanitario						100%

Fuente: Datos del proyecto de investigación
 Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.14.1 Cronograma

Tabla 15 Cronograma de actividades

No.	Actividades	Noviembre		Diciembre			Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	
1	Analizar las disposiciones y normativas legales vigentes para la provisión de los servicios asistenciales																					
2	Identificar de las áreas críticas que deben ser cubiertas por la normativa																					
3	Elaborar encuesta que permita identificación de las áreas críticas.																					
4	Organizar equipo multidisciplinario para la identificación de rutas y procedimiento																					
5	Elaborar rutas de atención y normativa para el diseño de protocolos																					
6	Proponer para la aprobación la normativa para el diseño de protocolos a las Autoridades Institucionales.																					
7	Socializar la normativa para el diseño de protocolos al personal de salud y administrativo.																					
8	Revisión semestral de protocolos para el mejoramiento continuo y actualización.																					

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.14.2 Monitoreo

Tabla 16 Matriz de semaforización de monitoreo.

No.	Actividades	Indicador de cumplimiento	Responsable	Verde Superior al 86%	Amarillo 61% al 85%	Rojo Menos al 60%
Actividad 1	Analizar las disposiciones y normativas legales vigentes para la provisión de los servicios asistenciales dentro del Sistema Nacional de Salud (SNS).	Número de los servicios asistenciales que se ejecutan con la normativa	Jefe de Salud	Ejecutado		
Actividad 2	Identificar de las áreas críticas que deben ser cubiertas por la normativa para el diseño de protocolos.	Número de áreas críticas forman parte de la normativa	Personal médico, odontólogos y psicólogos	Ejecutado		
Actividad 3	Elaborar encuesta que permita identificación de las áreas críticas.	% de los usuarios participan de la encuesta	Jefe de Salud	Ejecutado		
Actividad 4	Organizar equipo multidisciplinario para la identificación de rutas y procedimiento	Número de profesionales que participan de los grupos de trabajo	Médicos, Odontólogos, Psicólogos, Enfermeras y Personal administrativo.	Ejecutado		
Actividad 5	Elaborar rutas de atención y normativa para el diseño de protocolos	Número de rutas de atención y % de avance de la normativa para diseño de protocolos	Jefe de Salud	Ejecutado		
Actividad 6	Proponer para la aprobación la normativa para el diseño de protocolos a las Autoridades Institucionales.	Normativa aprobada por Consejo Superior Universitario	Coordinadora de Bienestar universitario		En proceso	
Actividad 7	Socializar la normativa para el diseño de protocolos al personal de salud y administrativo.	Número de servidores y trabajadores que participan de la socialización de la normativa	Jefe de Salud			Por ejecutarse
Actividad 8	Revisión semestral de protocolos para el mejoramiento continuo y actualización.	Número de protocolos actualizados	Jefe de Salud y personal sanitario			Por ejecutarse

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.14.3 Presupuesto

En el presente trabajo establecidas las actividades, cronograma y monitoreo para elaborar la Normativa para el diseño de protocolos de atención en el Centro de Salud tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil. Año 2024, se establece el siguiente presupuesto:

Tabla 17 Presupuesto.

PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO.				
		CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1.-	BIENES			
	Laptop usada	2	300.00	600.00
	Pen Drive	1	15.00	15.00
	Papel bond	1	5.00	5.00
	Cuaderno para notas.	1	1.50	1.50
	Bolígrafos, Lápiz	3	0.30	0.90
	Resaltadores	3	0.60	1.80
	Fotocopias	50	0.03	1.50
	Impresiones Color	300	0.25	75.00
2.-	GASTOS DE TRANSPORTE			
	Movilización			65.00
3.-	GASTOS INTERNET- TELEFONO			
	Internet			30.00
			TOTAL	795.70

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.1. Conclusiones y Recomendaciones

5.13.1 Conclusiones

En el presente trabajo realizado con el objetivo de elaborar la Normativa para el diseño de protocolos de atención en el Centro de Salud tipo A de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil. Año 2024 tiene las siguientes conclusiones:

1. En el análisis de las normativas sanitarias en el Ecuador y los servicios de salud que ofrecen las universidades, se observa que hay variaciones que dependen de algunos factores como la ubicación geográfica, la normativa interna y los recursos económicos disponibles. Sin embargo, las Instituciones de Educación Superior tienen un rol importante en la promoción de la salud y el bienestar de sus integrantes, debiendo colaborar con el sistema sanitario para garantizar el acceso a servicios de salud adecuados y de calidad como establece la normativa vigente.
2. Los servicios asistenciales identificados que requieren protocolos en el Centro de Salud Típa A de Bienestar Universitario en su mayoría corresponden al área psicológica, ya que existe una alta demanda de pacientes recurrentes por trastornos o alteraciones en la salud mental. Otra área muy importante es la odontológica ya que se ofertan nuevos tratamientos, siendo necesario la estandarización de procedimientos que requieren la elaboración de protocolos, como en las áreas de medicina y enfermería. Además, se identificaron algunas necesidades de mejoramiento como son el equipamiento y la infraestructura.
3. Este trabajo propone las rutas para la atención médica, odontológica, psicológica, emergencias y urgencias para el Centro de Salud Típa A de Bienestar Universitario, que permita guiar y articular el trabajo administrativo y con las atenciones de salud, se detalla un esquema de protocolos de algunos procedimientos médicos con alta demanda lo cual permitirá a la Unidad de Bienestar Universitario un diseño o guía para otros procedimientos en las diferentes especialidades que se ofertan en dicho centro de salud.

5.13.2 Recomendaciones

1. De acuerdo con la revisión y análisis del marco normativo la Unidad de Bienestar Universitario tiene un rol importante, por lo tanto, es recomendable se fortalezcan los servicios asistenciales mediante una planificación que guíe el fortalecimiento de la infraestructura, la adquisición de equipos, la disponibilidad de personal especializado y la capacitación permanente de quienes atienden a la comunidad universitaria.
2. La Unidad de Bienestar Universitario debe fortalecer los mecanismos de derivación en los pacientes con trastornos psicológicos y en los pacientes con afectaciones dentales de mayor complejidad mediante convenios con otros centros de salud públicos y privados que garanticen una atención integral. Además se sugiere la implementación de proyectos de prevención de enfermedades y promoción de la salud alineados a las necesidades de las enfermedades prevalentes y de mayor demanda en la comunidad universitaria.
3. La Unidad de Bienestar Universitario debe proponer a sus autoridades la aprobación de las rutas de atención y los protocolos sugerido en el presente trabajo para que el profesional cuente con procedimientos claros y guíe el trabajo de apoyo administrativo con el registro de los diagnósticos y planes de tratamientos de forma estandarizada.

4. Bibliografía

- AN, A. N. (6 de Junio de 2019). *REGLAMENTO GENERAL A LA LOES*. (D. E. 865, Ed.) Registro Oficial Suplemento 526 de 02-sep-2011. <https://www.ces.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/Reglamento-General-a-la-LOES.pdf>
- ANC. (20 de Octubre de 2011). *Constitución de la República del Ecuador*. (A. N. Constituyente, Ed.) Montecristi: Registro Oficial. <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-20/transparencia-2015/literal-a/a2/Const-Enmienda-2015.pdf>
- ANE, A. N. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Vol. Primero). Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Castillo-Bazante, A. M.-R.-E. (2022). Impacto de bienestar: un nuevo reto para conocer la percepción de Bienestar Universitario. *Revista Biumar*, 6(1), 17-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.31948/Biumar6-1-art2>
- Coello, V., Flores, L., & Villavicencio, D. (2019). Reformas universitarias y su impacto en el bienestar estudiantil, caso Ecuador. *Conrado*, 15(68), 49-55. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000300049&script=sci_arttext&lng=pt
- Criollo, S., & Peñafiel, K. (2018). *Plan de negocios para la creación de la microempresa Coffee-Time*. (U. L. Guayaquil, Ed.) <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2551>
- Equipo Editorial, E. (05 de 08 de 2021). *Protocolo*. Concepto: <https://concepto.de/protocolo/>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón Licea, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?. *Didáctica Y Educación*, 11(3), 62-79. <https://doi.org/https://revistas.ult.edu.cu/index>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(18), 179-195. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676025.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill. <https://dokumen.pub/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-1nbsped-1456260960-9781456260965.html>
- Kelsen, H. (2018). *Teoría General de la Normas*. Marcial Pons. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788491235125.pdf>
- LOES. (6 de Octubre de 2010). *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Quito:

- Registro Oficial. https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/LEY_ORGANICA_DE_EDUCACION_SUPE RIOR_LOES.pdf
- Luna, M. E. (2022). Hábitos y estilos de vida saludable en la comunidad universitaria en el periodo. *Revista Biumar*, 6(1), 22-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.31948/Biumar6-1-art3>
- Mejias, Y., & Borges, L. (25 de Abril de 2021). Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. *Humanidades Médicas*, 21(1), 224-238.
- MIE, M. d. (2 de febrero de 2024). *Normativa*. El nuevo Ecuador: <https://www.ministeriodelinterior.gob.ec/normativa/>
- OMS. (02 de febrero de 2024). *Preguntas más frecuentes*. Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=¿Cómo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%20».>
- Palacios, E. (2020). *Bienestar universitario y su contribución en la formación integral del estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 2019. UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15987/Palacios_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PEDI. (2022). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Guayaquil: Consejo Universitario. https://www.ug.edu.ec/entradas/Documentos_Planificacion/PEDI%202022-2026UG%2012-10-2022.pdf
- RGVSBE_UG. (2022). *Reglamento General de Vinculación con la Sociedad y Bienestar Estudiantil*. Guayaquil.
- ROGOP. (2020). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad de Guayaquil*. Guayaquil. <https://www.ug.edu.ec/leytransparencia/literala/2020/a3/documentos/REGLAMENTO%20ORGANICO%20DE%20GESTION%20ORGANIZACIONAL%20POR%20PROCESOS%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20GUAYAQUIL%20%20octubre-noviembre2020.pdf>
- Sánchez, G. O. (2014). Psicología Clínica en Atención Primaria: descripción de un año de asistencia. *Medicina de Familia SEMERGEN*. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2014.06.001>
- SENPLADES. (2021). *Ficha Metodológica Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025*. Quito.
- SNP, S. N. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito.
- Suárez, I., Varguillas, C., & Ronceros, C. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación. Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa*. Universidad



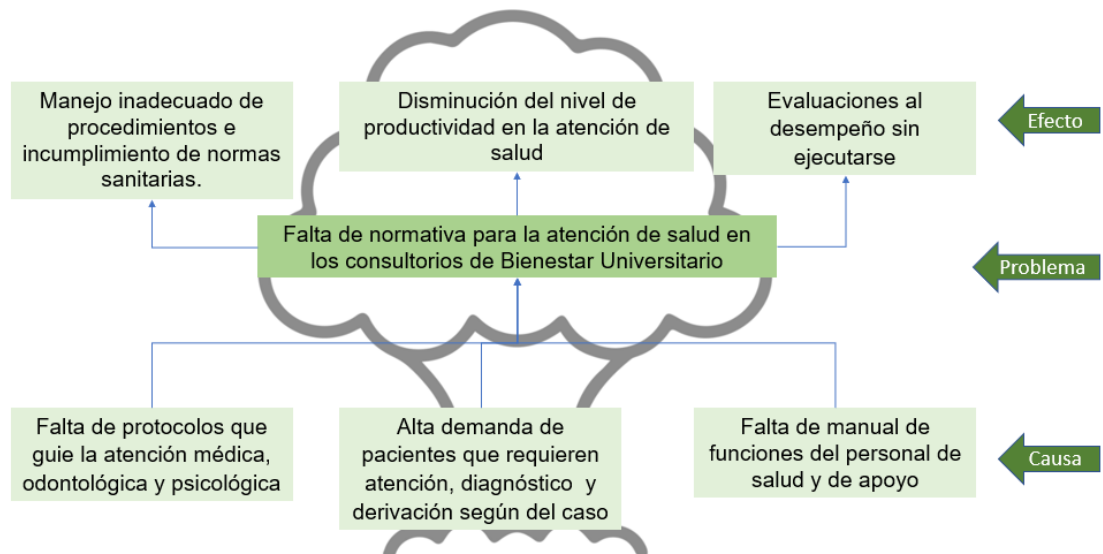
Privada San Juan Bautista.

<https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4759>

Torres, G. A., Giraldo, L., Restrepo, P. A., & Giraldo Benavides, A. K. (2019). Reflexiones sobre el bienestar universitario virtual en Colombia. . *Inclusión Y Desarrollo*, 6(2), 23-33. <https://doi.org/https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.6.2.2019.23-33>
UG. (2020). *ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil.

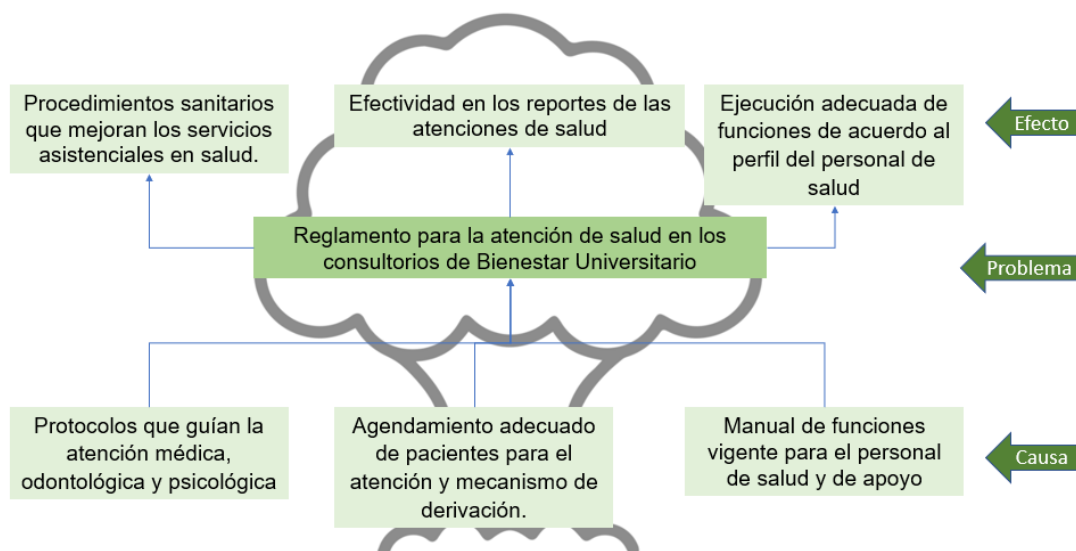
5. ANEXOS

5.1. Anexo 1. Árbol de problemas



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.1. Anexo 1. Árbol de objetivos



Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.1. Anexo 2. Matriz de estrategias

FIN	Contribuir a la implementación de normativa para la atención de salud en los consultorios de Bienestar Universitario
PROPÓSITO	Elaborar el Reglamento para la atención de salud en los consultorios de Bienestar Universitario
COMPONENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutado niveles de efectividad en los reportes de las atenciones salud. - Implementado protocolos que guían los procedimientos de los servicios asistenciales - Personal comprometido con sus funciones
ACTIVIDADES	<p>Recopilación de información, prácticas médicas y las normativas legales nacionales para la atención en salud. Identificación de las áreas críticas que deben ser cubiertas por el reglamento, como protocolos de tratamiento, procedimientos de emergencia, manejo de datos médicos, consentimiento informado, entre otros. Conformación de un equipo multidisciplinario que represente a diferentes áreas (médicos, odontólogos, psicólogos, enfermeras, personal administrativo y expertos legales) para la identificación de servicios y aportes significativos claros, concisos y que cumplan con las regulaciones vigentes.</p> <p>Retroalimentación del borrador del reglamento con profesionales de la salud, expertos y autoridades, lo que ayudará a identificar posibles áreas de mejoras y aclarar puntos ambiguos.</p> <p>Presentación para la aprobación del Reglamento a las Autoridades Institucionales.</p> <p>Socialización del reglamento y desarrollo de programas de capacitación para el personal médico y administrativo.</p>

Fuente: Datos del proyecto de investigación
 Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)

5.1. Anexo 3. Matriz de involucrados

Actores	Problemas percibidos	Intereses y mandatos	Poder	Intereses	Valor
Directivos Profesionales de la Salud Pacientes (Estudiantes, Docente, Servidores y Trabajadores)	Falta de protocolos que guie la atención en salud. Alta demanda de pacientes Falta de Manual de funciones	Disponer de instrumento que guie la atención de salud. Atención priorizada y de calidad. Implementación de evaluación de desempeño.	Apoyo de las Jefatura encargadas de la atención en Salud y Bienestar Universitario.	Apoyo de Autoridades Institucionales para la revisión, aprobación e implementación de las normativas y protocolos de Bienestar Universitario.	Se prevé que los directivos socialicen e implementen las normas de atención de salud con el personal de bienestar universitario. Como conflicto podría presentarse una resistencia o rechazo a las normativas por parte del personal de salud.

Fuente: Datos del proyecto de investigación
Elaborado por: Islam Villegas Elias (2024)