



Universidad de las Américas

Maestría: Gerencia de Instituciones de Salud

Maestrante: María Emilia Bravo Vintimilla

Tutor: Dr. Ricardo Andrade P.

Título del proyecto: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en las pacientes a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou en el Centro de Salud de Bayas de la ciudad de Azogues en el año 2022?

Año 2024

ÍNDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	1
CAPITULO I.....	2
1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	2
1.1.1 Introducción.....	2
1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	3
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	3
1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios	4
1.3 Análisis geoespacial y geopolíticos.....	6
1.3.1 Análisis Geoespacial	6
1.3.2 Análisis geopolítico.....	6
1.3.3 Población atendida	6
1.4 Planteamiento del problema.....	8
1.5 Justificación del planteamiento del problema	9
1.6 Objetivo general y específicos del plan para la prestación de servicios	9
1.6.1 Objetivo general.....	9
1.6.2 Objetivos específicos	9
1.7 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	10
1.8 Propuesta y justificación de alternativas de solución.....	10
CAPITULO II.....	11
2.1 Justificación y aplicación de la metodología a utilizar	11
2.2 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud	13
2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección	13
2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing	13
2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	13
2.2.4 Gestión Financiera	13
2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	13
2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	13
2.2.7 Servicios de Clínica y/u Hospitalización	14
2.3 Propuesta de solución del problema identificado	14
CAPITULO III.....	28
3.1 Planeamiento estratégico	28
3.1.1 Análisis del Entorno Social.....	28
3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud.....	28
3.1.3 Análisis FODA	30

3.2 Planificación Estratégica	31
3.2.1 Misión	31
3.2.2 Visión	31
3.2.3 Valores	31
3.4 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	31
3.4.1 Propuesta de solución: formulación plan de gestión gerencial	31
3.4.2 Análisis cuantitativo y cualitativo	32
4. Conclusiones	34
5. Recomendaciones	34
6. BIBLIOGRAFÍA	35
7. ANEXOS	38
Anexo 1. Fotografías	38
Anexo 2. Encuesta realizada	39
Anexo 3. Link de la encuesta en Google forms	41
Anexo 4. Cronograma de actividades a cumplir	42

Índice de figura

Figura 1. Organización administrativa del Centro de salud de Bayas	3
Figura 2. Análisis FODA del Centro de Salud de Bayas acerca del servicio de PAP	30

Índice de tablas

Tabla 1. Organización administrativa del Centro de salud de Bayas	7
Tabla 2. Mujeres a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou el año 2022, en el Centro de Salud de Bayas	8
Tabla 3. Matriz de evaluación de alternativas de solución	10
Tabla 4. Validez de las pruebas PAP tomadas en el año 2022 en el Centro de Salud de Bayas	14
Tabla 5. Resultados de las pruebas de PAP del año 2022, en el Centro de Salud de Bayas	15
Tabla 6. Edades de las pacientes en años que se realizaron la prueba de PAP en el año 2022 en el Centro de Salud de Bayas	16

Resumen

La prueba de Papanicolaou es esencial en cada uno de las instituciones de salud tanto en la red pública como privada. El Centro de Salud de Bayas es dependiente de la red pública de Salud en donde el Ministerio de Salud es su ente rector tanto en el ámbito administrativo como financiero. Dentro de las políticas públicas uno de los objetivos que deben ser cumplidos es la prevención de enfermedades, en este caso, a través de la prueba de Papanicolaou se busca detener el aumento de casos de cáncer cervical o cervico-uterino. Es así que cada año esta unidad de salud busca cumplir con la realización de las pruebas a las mujeres dentro de su población que han iniciado su vida sexual en edad fértil. Para esto en el año 2022 se decide analizar las razones por las que tuvieron baja cobertura en la realización de dichas pruebas con un total de 77 pruebas de Papanicolaou en todo el año, en 75 mujeres. A través de una encuesta se realizó las preguntas necesarias que permitirán determinar el nivel de satisfacción a través de las pacientes que en este año se realizaron este control. Como resultado se obtuvo que el Centro de Salud de Bayas debe enfocar su atención en brindar una atención más personalizada y abarcar más horarios y días de disponibilidad para realizar esta prueba.

Abstract

The Pap smear test is essential in each of the health institutions in both the public and private networks. The Bayas Health Center is part of the public health network where the Ministry of Health is its governing body both administratively and financially. Within the public policies, one of the objectives that must be fulfilled is the prevention of diseases, in this case, through the Papanicolaou test, the aim is to stop the increase of cervical or cervical-uterine cancer cases. Thus, each year this health unit seeks to comply with the performance of tests to women within its population who have initiated their sexual life at childbearing age. For this reason, in the year 2022, it was decided to analyze the reasons for the low coverage in the performance of such tests with a total of 77 Papanicolaou tests throughout the year, in 75 women. Through a survey, the necessary questions were asked to determine the level of satisfaction of the patients who underwent this control this year. The result was that the Bayas Health Center should focus its attention on providing more personalized attention and cover more hours and days of availability to perform this test.

Translated with DeepL.com

CAPITULO I

1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1.1 Introducción

La prueba de Papanicolaou (PAP) también llamada citología vaginal, es un instrumento que se utiliza en el sistema de salud en el Ecuador para prevenir los casos de cáncer cervical a través de la toma de muestra del cuello vaginal en mujeres que han iniciado ya con su vida sexual. Los casos de cáncer cervical han incrementado y se han consolidado dentro de los más frecuentes a nivel mundial, reportándose 604.127 nuevos casos en el 2020, ocupando así la séptima posición en el mundo.

En el Ecuador el Cáncer cervical posee una tasa de mortalidad de 8.2, colocándolo entre una de las causas de muerte en mujeres de edad fértil (World Health Organization, 2022). Existen 1.200 nuevos casos por año y la mortalidad es de 400 según los datos del INEC y SOLCA (Leone, 2018).

A través del seguimiento de las instituciones de salud en el Ecuador como el Ministerio de Salud Pública y SOLCA con respecto al Cáncer Cervical este se ha considerado como una amenaza para el sector de salud pública y para las mujeres entre 15-45 años de edad. Se ha evidenciado que la morbilidad ha incrementado en un 36 % en el período de 1990-2015 y la mortalidad ha incrementado a un 46 % en este mismo período. (García, Quinde, Bucaram y Sánchez, 2021).

Para que una mujer desarrolle esta patología debe ser infectada por el Virus del Papiloma Humano VPH, que, al entrar en contacto con la mucosa uterina, generalmente por vía sexual, va a generar un cambio de tipo histológico, en donde, al pasar los años se traducirán en células cancerígenas. La paciente presentara síntomas cuando ya haya un elevado número de células malignas, en estadios más avanzados. Un síntoma común es el sangrado constante y abundante. Existen muchos tipos de virus de papiloma humano que dependiendo de cuál sea el que infecte a la paciente se desarrollara la presentación de sus síntomas y la gravedad. Entre los tipos que producen cáncer son el 16, 18, 31, 33, 35, 39, 45, 51, 52, 56, 58, 59, 68, 60, 73 y 82 (Sandargota y Rodriguez, 2019).

El Ministerio de Salud Pública en Ecuador ha manejado estrategias para la prevención del agente causal de este cáncer, el VPH, mediante campañas de vacunación en niñas desde los 9 años de edad. Con estos antecedentes se demuestra que la estrategia real de prevención de cáncer cervical se encuentra en el diagnóstico temprano y oportuno del VPH. Ya que afrontar los gastos de salud de un sin número de mujeres con Cáncer Cervical es más alto que hacerlo cuando estas presentan únicamente el VPH.

Al tener claro los datos estadísticos y como este tipo de cáncer ha aumentado se ha visto la necesidad de realizar las pruebas de Papanicolaou en los centros de atención primaria de manera rutinaria capotando a mujeres en edad fértil y que han iniciado su vida sexual para realizarlo. Sin embargo, se ha percibido que las mujeres no tienen interés en cumplir con esta prueba. Es por esto que se han analizado las razones y en una de ellas en la incomodidad por el procedimiento para la toma de muestra. Es así que se crea la necesidad de analizar cada una de las inconformidades de las mujeres que fueron sometidas a esta prueba para encontrar estrategias y mejorar la toma de muestra.

1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

Dentro de la Unidad Operativa del Centro de salud de Bayas existe su respectiva estructura administrativa, financiera y operativa.

Con respecto a la estructura administrativa en el año 2022 el Centro de Salud de Bayas contaba con 1 médico familiar, 2 médicos generales, 2 licenciadas de enfermería, 1 odontóloga y 1 admisionista. Además de ser cada uno operativo.

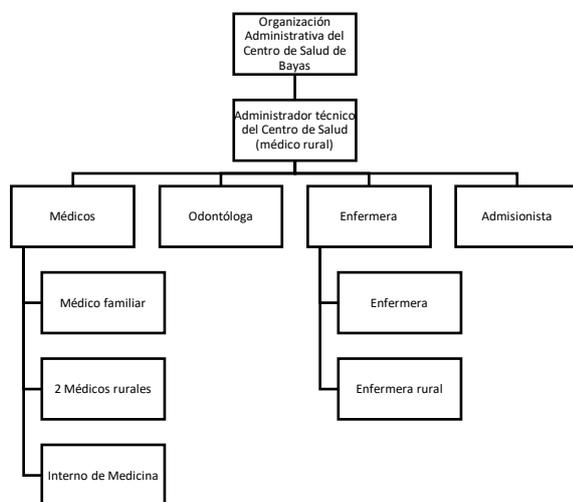


Figura 1. Organización administrativa del Centro de salud de Bayas

Fuente: Datos Distrito 03D01.

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

Los operativos dentro del Centro de Salud hacen a su vez de administrativos. Toda la información y cumplimiento de las actividades se reportan al Distrito de Salud 03D01 de la Zona 6 de Salud.

Su estructura financiera está dada por el Ministerio de Salud Pública a través del acuerdo ministerial No. 0046-2017, en donde el Tarifario del Sistema de Nacional de Salud regula el valor de las prestaciones de salud al personal de salud para su remuneración tomando en cuenta que se establece el monto de pago máximo de los procedimientos que se realizan en los centros de salud de primer nivel.

1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios

El centro de salud de Bayas ofrece servicios de Medicina, Odontología, Enfermería, Farmacia, Estadística y Psicología. Cuenta en su infraestructura con 2 consultorios médicos, 1 consultorio odontológico, 1 estación de enfermería, sala de espera, farmacia, bodega, estadística y admisión, estacionamiento y área verde.

Dentro de los servicios en Medicina que se ofertan está el de medicina familiar en donde se da un servicio de atención integral que incluyen a niños, adultos y adultos mayores además de dar un seguimiento continuo a todos los miembros de la familia que conforman a la parroquia Bayas. Él está al tanto de la ubicación y las viviendas de los pacientes vulnerables de todas edades, lo que es importante para llevar a cabo las fichas familiares además de proporcionar atención y medicación en casa a los usuarios con enfermedades crónicas. Brinda también soporte en temas de salud mental (Ministerio de Salud, 2020).

Los médicos generales así mismo brindan los servicios a todos los usuarios como controles médicos generales a todo tipo de edad, control del embarazo, referencia, contrarreferencias y referencia inversa, procedimientos quirúrgicos mínimos, planificación familiar, control de usuarios con enfermedades crónicas, visitas familiares, entre otras actividades esta la formación de clubes de adolescentes, realización de prueba de Covid-19, entrega de certificados médicos y pruebas de Papanicolaou (Ministerio de Salud, 2020).

En odontología se realizan profilaxis, restauraciones y extracciones simples dentales. La atención se brinda a todos los usuarios enfocándose en los grupos vulnerables que se consideran deben tener un control periódico entrando en estos grupos los niños menores de 5 años, las embarazadas, pacientes con discapacitados y todos aquellos grupos vulnerables identificados. Además, manejando el sistema de referencia, contrarreferencia y referencia inversa. (Ministerio de Salud, 2020)

Enfermería es un apoyo total para todas las atenciones brindadas en el Centro de salud, ya que además de la preparación del paciente para cualquier servicio se encargan de la administración, entrega de medicación y de verificar las recetas emitidas por los especialistas. Al estar al frente de la vacunación, esta área está pendiente de todos los lactantes y niños que deben cumplir con el esquema de vacunación. Por otro lado, también están en continua capacitación para las campañas de vacunación según la temporada.

En estadística y admisión se lleva a cabo el registro del paciente si es su primera atención y ayuda a los usuarios del servicio a la programación de citas según el servicio que desee. En el Centro de Salud de Bayas el admisionista lleva además todos los datos estadísticos junto con enfermería.

Debido al flujo de pacientes que tiene el centro de salud los usuarios demandan un mejor en el sistema de referencia ya que las citas que se les asignan con especialistas se prolongan demasiado o en algunos casos esta tan saturado el sistema que no hay disponibilidad.

Otro de los problemas y demandas por parte del grupo de mujeres en edad fértil y que han iniciado su vida sexual es la de requerir tener los resultados de las pruebas de citología vaginal en un periodo menor de tiempo y no sea tan prolongados los tiempos de espera.

1.3 Análisis geoespacial y geopolíticos

1.3.1 Análisis Geoespacial

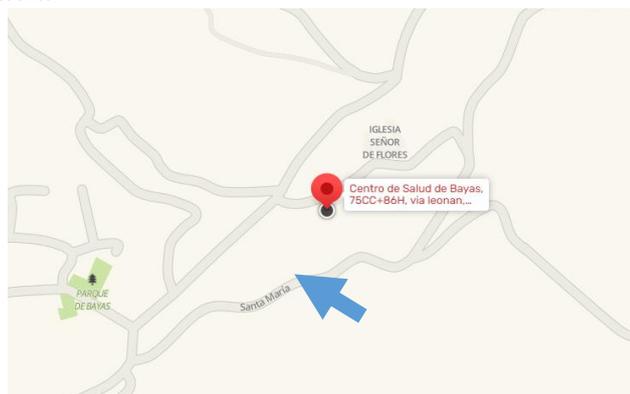


Imagen 1. Tomada de Waze. Ubicación del Centro de Salud de Bayas

El Centro de Salud de Bayas tipo A, se encuentra ubicado en la Calle Sr. De Flores en la parroquia “Aurelio Bayas Martínez”, perteneciente al Cantón Azogues en la Provincia del Cañar. Se encuentra situada al oeste de la ciudad de Azogues colindando con la misma. Sus límites son, en el norte con la parroquia rural Guapán, al sur con la parroquia rural Luis Cordero, al este con la parroquia rural Taday y al oeste con la parroquia urbana Azogues. Con una altitud media de 2.540 metros sobre el nivel del mar.

A su vez la parroquia se divide en las comunidades de Ingenio, Santa Ana, Mahuarcay, Nudpud, Llaucay, 4 esquinas, Rodeo, Opar Paccha, Padre Armando Fajardo, Santo Tomás, Opar Shirincay, Corazón de María, Allpacruz, Señor de Flores, 13 de abril, Chanín, Legabuga y Manuel Agustín Aguirre.

1.3.2 Análisis geopolítico

Debido a que pertenecen a un ente rector público, el Ministerio de Salud Pública, la unidad de salud no tiene políticas propias, es decir, las decisiones que se toman están a cargo de las políticas públicas que norman a todo el sector de salud tanto público como privado y deben ser acatados de manera inmediata. No existe descentralización, sin embargo, pertenece a la zonal de salud 6 y al Distrito de salud 03D01.

1.3.3 Población atendida

Se analizará el año 2022, la población según el INEC para este año dio como resultado 4486 habitantes en esta parroquia. En donde de acuerdo a los grupos etarios tenemos que, los niños menores de un año son 85, de 1 a 4 años son 355, de 5 a 9 años son 456, de 10 a 14 años son 451, de 15 a 19 años son 425, de 20 a 64 años son 2328, 65 años o más son 290.

Además, para ubicar cual es el objetivo a cumplir en DOC mamario el INEC da datos sobre las mujeres entre 25 a 64 años que deben realizarse este examen, ellas son 1042. Las mujeres en edad fértil de 10 a 45 años con 1404, las mujeres para DOC uterino entre 35 a 64 años son 675. Y embarazadas 79.

La población atendida en el año 2022 por mes es:

Tabla 1. Población atendida en el Centro de Salud de Bayas el año 2022

Mes	Población atendida
Enero	304
Febrero	208
Marzo	366
Abril	273
Mayo	339
Junio	341
Julio	388
Agosto	356
Septiembre	315
Octubre	349
Noviembre	313
Diciembre	335
Población total atendida	3887

Fuente: Datos Distrito 03D01.

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

Al analizar podemos evidenciar que 599 personas que vendría a ser el 13.35% de la población no recibieron ningún tipo de atención de salud.

Se contó además con los datos de las mujeres a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou así mismo por mes:

Tabla 2. Mujeres a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou el año 2022, en el Centro de Salud de Bayas

Mes	Mujeres con Papanicolaou
Enero	2
Febrero	1
Marzo	0
Abril	1
Mayo	4
Junio	6
Julio	10
Agosto	24
Septiembre	9
Octubre	9
Noviembre	5
Diciembre	6
Población total atendida	77

Fuente: Datos Distrito 03D01.

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

Como se evidencia en la tabla 2, la realización de pruebas de Papanicolaou es baja por lo tanto analizar las causas del porque es necesario y para esto se va a realizar las encuestas a las pacientes que se realizaron en este año las pruebas y encontrar una estrategia para mejorar la acogida a este examen.

1.4 Planteamiento del problema

El centro de Salud de Bayas, al ser un servicio de salud pública debe cumplir con las normas de prevención de enfermedades transmisibles y no transmisibles. En este caso, la temprana detección del virus de papiloma humano en las mujeres que inician su vida sexual y las que presentan diferentes riesgos para presentarlo deben realizarse la prueba de citología vaginal y así evitar que aparezca en ellas el cáncer cervical el cual es el objetivo del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Al no existir cooperación o interés por parte de las mujeres en las que es necesario realizar esta prueba, existen casos de cáncer cervical o incluso cerviuterino en estadios avanzados.

Entre las mujeres que presentan una mayor probabilidad de presentar este virus son entre las edades de 15 a 25 años dependiendo mucho del número de parejas sexuales que hayan tenido. Además de presentarse en cuello uterino pueden estar localizados a nivel oral o genitoanal. Como ya se mencionó, los tipos de virus de papiloma humano son benignos en su mayoría, sin embargo, la detección precoz es fundamental para poderlos diferenciar e iniciar con el respectivo tratamiento según corresponda (Sandargota, Burgos y Rodríguez, 2019).

1.5 Justificación del planteamiento del problema

El análisis que se realizara se basa en establecer las causas de la falta de interés de las mujeres que deben realizarse la prueba de Papanicolau. Se abordan un sin número de razones por las que las pacientes no desean realizarse la prueba, esto se puede deber a mitos o al temor. Buscar una estrategia es lo que se busca a través de la recopilación de datos en donde se obtenga un denominador que común que pueda ser mejorado.

Los datos que se obtuvieron nos permiten evidenciar que en algunos meses hay pacientes que no se acercan o no aceptan por ningún motivo realizarse esta prueba. Ayudar con la salud de las mujeres que muchas veces desconocen acerca de los procedimientos a los que deben ser sometidas es un obstáculo más en zonas rurales como las del Centro de Salud de Bayas.

1.6 Objetivo general y específicos del plan para la prestación de servicios

1.6.1 Objetivo general

- Analizar el nivel de satisfacción de las mujeres a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou en el Centro de Salud de Bayas en el año 2022.

1.6.2 Objetivos específicos

- Describir las causas por las que las mujeres no desean realizarse la prueba de Papanicolaou.
- Analizar a través de encuestas para conocer el nivel de satisfacción a las mujeres a las que se les realizó la prueba de Papanicolau en el año 2022, en el Centro de Salud de Bayas.
- Proponer estrategias para mejorar la calidad en la atención en las consultas de mujeres que deseen realizarse la prueba de Papanicolaou en el Centro de Salud de Bayas.

1.7 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

Las estrategias que se presenten van a dar como resultado una mejora directa en la atención y en la calidad de los servicios específicamente en el servicio médico de promoción de salud prevención de enfermedades.

1.8 Propuesta y justificación de alternativas de solución

Se propone realizar un análisis de las causas por las que existe una baja cobertura de mujeres que se realiza la prueba de Papanicolaou en el Centro de Salud de Bayas en el año 2022. Analizar la causa que más se repite y proponer una solución a cada una de las causas que se vayan presentando con frecuencia.

Tabla 3. Matriz de evaluación de alternativas de solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS					
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD					
Nivel de satisfacción en las pacientes a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou en el Centro de Salud de Bayas de la ciudad de Azogues en el año 2022					
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de solución	Unidad de gestión responsable
Baja cobertura de pruebas de Papanicolaou	No acuden por desconocimiento	No hay pacientes para el examen	No poder reunir a todas las mujeres que lo necesitan	Charlas sobre los beneficios de las pruebas	Médicos
	Incomodidad en la realización	Se niegan a realizarse la prueba	Colaboración por parte del distrito para las capacitaciones	Capacitación para mejora de la técnica de toma de muestra	Médicos
	Necesitan que el médico que realiza la prueba sea mujer	Se niegan a realizarse la prueba	No se puede contar siempre con personal femenino	Personal femenino para la atención	Médicos
	Tiempo de espera en los resultados	Prefieren no realizarse	Personal de laboratorio con excesivo trabajo	Mejorar el tiempo en el que se entreguen las muestras y los resultados	Médicos

Fuente: Universidad de las Américas
Elaborado por: Md. Emilia Bravo

CAPITULO II

2.1 Justificación y aplicación de la metodología a utilizar

El proyecto de investigación tiene como fin el poder brindar una mejora en el servicio de prevención en ginecología dentro de la atención primaria de salud en la parroquia Bayas. A través de las medidas que tiene instaurado el MSP sobre prevención de enfermedades y promoción de salud, la prueba de Papanicolaou es una de las que más inconvenientes presentan. Al analizar la problemática del Centro de Salud de Bayas y determinarse que no existe una buena cobertura de las mujeres a las que se les tiene que realizar se ha optado por realizar esta investigación para analizar las situaciones que llevan a las pacientes a optar por no realizarse o no estar pendientes de los resultados una vez que ya se les ha realizado dicho procedimiento.

Un estudio realizado en el año 2010 en los Servicios de Salud Metropolitano Sur Oriente en Chile sobre las razones por las que las mujeres no se realizan la prueba de Papanicolaou, dio como resultados que las mujeres en mayor proporción en un 45.6% tenían falta de conocimiento sobre los beneficios y como se realiza la prueba de Papanicolaou, el 38.6% tenía miedo a presentar algún diagnóstico de tipo maligno, un 29.8% no tenía interés en realizarse la prueba y además se suma el descuido y finalmente el 22.8% no tenía tiempo debido a los horarios de atención que no eran compatibles con sus trabajos (Urrutia, Araya y Poupin, 2010).

Por otro lado, también se presentan los factores por los que las pacientes una vez que se realizan la prueba de Papanicolaou no reciben los resultados. Un estudio realizado en Brasil en la Unidad Básica de Salud dio como resultado que los principales motivos son, el 27.3% de las pacientes no retiraron el resultado de su prueba porque no estaba listo el informe, 18.2% no retiraba porque durante el funcionamiento del servicio ellas trabajaban, 7.3% no tenía tiempo, 7.3% por abandono, 7.3% por olvido, 5.5% el servicio de salud estaba cerrado (Gomes, Bezerra, Moreira y Pinto, 2010).

En nuestro país se realizó una investigación sobre el conocimiento de las mujeres sobre la prueba de papanicolaou y si ellas llegaban a la unidad de salud cumpliendo con los requisitos que deben cumplirse antes de realizarse esta prueba para obtener resultados confiables como son que 3 días antes no debe tener relaciones sexuales, usar cremas vaginales u óvulos, aplicarse lavados vaginales o menstruar. La población de estudio fue de 4329 mujeres de entre 20 a 64 años de edad del Centro de Salud de Tulcán- Sur; se

obtuvieron los siguientes resultados, el 76% si tenía conocimiento sobre cómo se realiza la prueba de Papanicolaou, solo el 14% de las pacientes tenía conocimiento que se debe tener abstinencia sexual 3 días antes de realizarse la prueba, el 37% refirió haberse realizado duchas vaginales y un 20% usar óvulos antes de la Papanicolaou, concluyendo que existe un bajo conocimiento para obtener resultados efectivos (Gordon, Potosí y Villacorte, 2017).

Tanto la prevención de enfermedades y promoción de salud constituye uno de los desafíos más grandes de nuestro país ya que no solo está basado en un solo poder sino existen diferentes modelos de desarrollo y determinantes culturales, sociales y políticos que influyen en la construcción del sistema de salud. Uno de los retos que enfrenta el país cada día es el no poder proveer los elementos indispensables a las instituciones de salud para cumplir con el diagnóstico y tratamiento de enfermedades (Vaccaro, Jurado, Gonzabay y Witt, 2023).

Dentro de nuestro tema, en el año 2022 existió debido a las consecuencias de la pandemia un desabastecimiento que no permitió que existieran por un tiempo en las unidades de salud los instrumentos necesarios para realizar las pruebas de Papanicolaou en este caso los Sets de Papanicolaou.

La metodología que se utilizó para el estudio es descriptivo de cohorte retrospectivo y transversal, de carácter cualitativo. Es así debido a que se realizaron encuestas a las 75 pacientes a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou en el Centro de Salud de Bayas en el año 2022. Se utilizó un modelo denominado SERVQUAL el que a través de un cuestionario que abarca 5 dimensiones que son fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía (Bustamante, Zerda, Obando y Tello, 2019).

El modelo SERVQUAL, es considerado como un procedimiento de evaluación, a través de un cuestionario, a los pacientes o usuarios en los que se aplique para poder obtener información que nos permita medir las dimensiones antes mencionadas y así obtener los componentes de la calidad de cada uno de los servicios en los que necesitemos una valoración. Nos permite comparar cuales con las expectativas de los pacientes versus la percepción que ellos tienen después de utilizar el servicio (Chen, Spohrer y Lelescu, 2008).

Cada una de las 22 preguntas del modelo SERVQUAL son evaluadas mediante la escala Likert de 1 a 7 puntos, representan 1 cuando es muy bajo y 7 muy alto. Al obtener los datos de las pacientes a las que se les realizó la prueba de Papanicolaou e el año 2022 se realizará el contacto con cada una de ellas para que respondan las preguntas adjuntadas a continuación. Las preguntas fueron adaptadas a las pacientes y al propósito que se desea cumplir en esta investigación (Chen, Spohrer y Lelescu, 2008).

2.2 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud

2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

La gestión gerencial del Centro de Salud de Bayas está dada por el Ministerio de Salud Publico, perteneciendo al Distrito de Salud 03D01 Azogues, Biblián y Déleg. Contando con su directora de salud, y a su vez el Centro de Salud cuenta con su administrador técnico.

2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing

La gestión estratégica de Marketing del Centro de Salud de Bayas está dada por el Ministerio de Salud Pública.

2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La gestión administrativa y de recursos humanos del Centro de Salud de Bayas está dada por el Ministerio de Salud Pública, a su vez coordinado por el Distrito de Salud 03D01.

2.2.4 Gestión Financiera

La gestión financiera del Centro de Salud de Bayas está dada por el Ministerio de Salud Pública, es decir, por el gobierno del país en coordinación por el Distrito de Salud 03D01.

2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

La gestión Operativa, Abastecimiento y Logística del Centro de Salud de Bayas está dada por el Ministerio de Salud Pública, es decir, por el gobierno del país en coordinación por el Distrito de Salud 03D01.

2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

La gestión de tecnologías de la Información y comunicaciones del Centro de Salud de Bayas está dada por el Ministerio de Salud Pública, es decir, por el gobierno del país en coordinación por el Distrito de Salud 03D01.

2.2.7 Servicios de Clínica y/u Hospitalización

La gestión de Servicios de Clínica y/u Hospitalización del Centro de Salud de Bayas está dada por el Ministerio de Salud Pública, es decir, por el gobierno del país en coordinación por el Distrito de Salud 03D01.

2.3 Propuesta de solución del problema identificado

Para poder identificar la solución para el problema identificado, hemos realizado una serie de análisis en el año 2022 del Centro de Salud de Bayas en donde se obtuvieron los siguientes datos:

Un total de 75 mujeres se realizaron la prueba de Papanicolaou, pero en total en el Centro de Salud de Bayas se realizaron 77 pruebas de la misma. Esto sucede debido a que hay dos pacientes a las que se les repitió la prueba debido a que la muestra que se obtuvo de ellas no llegó a tener resultado por la poca cantidad de secularidad obtenida en la muestra. Ellas solicitaron que se les repita, sin embargo no solo ellas tuvieron muestras insatisfactorias pero las mujeres que así mismo no tuvieron los resultados esperados por las muestras insatisfactorias decidieron no realizarse la prueba una segunda vez.

En la siguiente tabla se evidencia cuantas de las muestras fueron satisfactorias e insatisfactorias.

Tabla 4. Validez de las pruebas PAP tomadas en el año 2022 en el Centro de Salud de Bayas

Muestra	Número de casos
Insatisfactoria	9
Satisfactoria	47
Sin datos	21
Total	77

Fuente: Datos Distrito 03D01.
Elaborado por: Md. Emilia Bravo

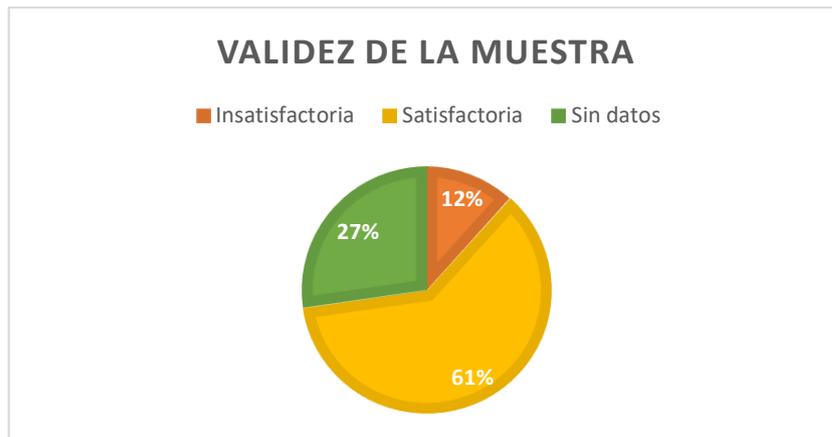


Ilustración 2. Validez de la muestra de PAP

Fuente: Datos Distrito 03D01.

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 2, se evidencia que el 27% de las pacientes que se realizaron la prueba de Papanicolaou no obtuvieron datos de su muestra. El 12% de las pacientes de igual manera no obtuvieron los resultados porque la muestra que se envió a laboratorio fue insatisfactoria, es decir, contaba con poca celularidad para su análisis.

En la siguiente tabla se analiza por otro lado el resultado de las 77 muestras enviadas de las 75 mujeres. Recalcando que 2 de ellas se realizaron la prueba por segunda vez debido a que su muestra fue insatisfactoria la primera vez que se realizaron.

Tabla 5. Resultados de las pruebas de PAP del año 2022, en el Centro de Salud de Bayas

Resultados	Resultados de Papanicolaou
Negativo	46
Positivo	1
Sin datos	21
Sin resultado	9

Fuente: Datos Distrito 03D01.

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

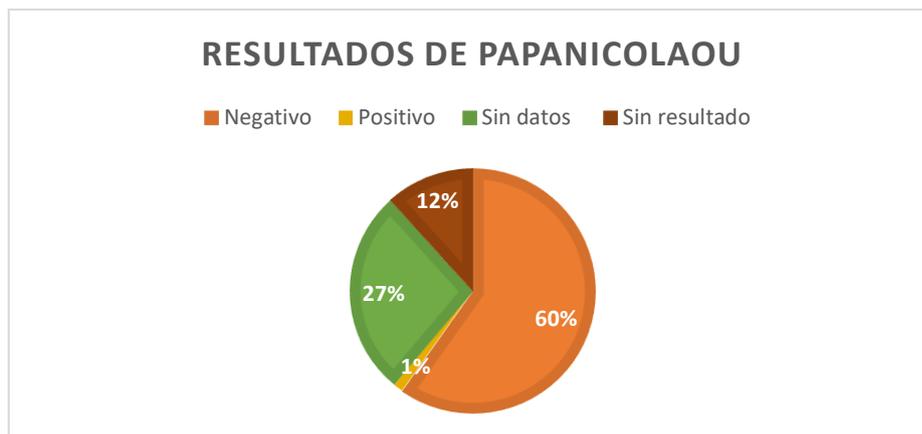


Ilustración 3. Resultados de Papanicolaou

Fuente: Datos Distrito 03D01.

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 3, se evidencia que de las 77 muestras enviadas al laboratorio, el 60% son negativos, y el 1% fue positivo. El 12% debido a las muestras insatisfactorias no se obtuvieron resultados y el 27% no obtuvieron el resultado del PAP que se realizaron, estos resultados no fueron enviados al Centro de Salud desde el laboratorio.

Al obtener los datos de las 75 pacientes a las que se les realizó la prueba de PAP se realizó la encuesta propuesta con las 22 preguntas. Se localizó a las pacientes, sin embargo, no todas lograron.

Los datos obtenidos en el Centro de Salud de Bayas nos muestran las edades comprendidas de las pacientes que se realizaron la prueba de PAP en ese año. Entonces tenemos en la siguiente tabla se indican las edades.

Tabla 6. Edades de las pacientes en años que se realizaron la prueba de PAP en el año 2022 en el Centro de Salud de Bayas

	33	24	33	40	25	36	58	40	34	45
24	34	52	51	45	39	41	21	21	24	33
33	50	62	23	53	58	71	29	24	42	25
26	19	37	51	23	62	44	59	44	27	64
52	33	20	51	24	26	65	19	30	60	52
29	62	43	50	50	21	45	35	36	48	27
28	43	31	67	18	27	23	27	25	45	25
60										

La moda, es decir, la edad que más se repite es de 33 años, con un máximo de edad de 71 años y un mínimo de edad de 18 años. Todos estos datos se pudieron sistematizar a través de Excel.

Se realizaron las respectivas encuestas planeadas a las pacientes, sin embargo no se pudo contactar a todas y cada una de ellas, por lo tanto, se logró que 64 pacientes del total de las 75 participaran en las encuestas, así se obtuvieron los siguientes resultados.

1. ¿Cumplieron con lo ofrecido?

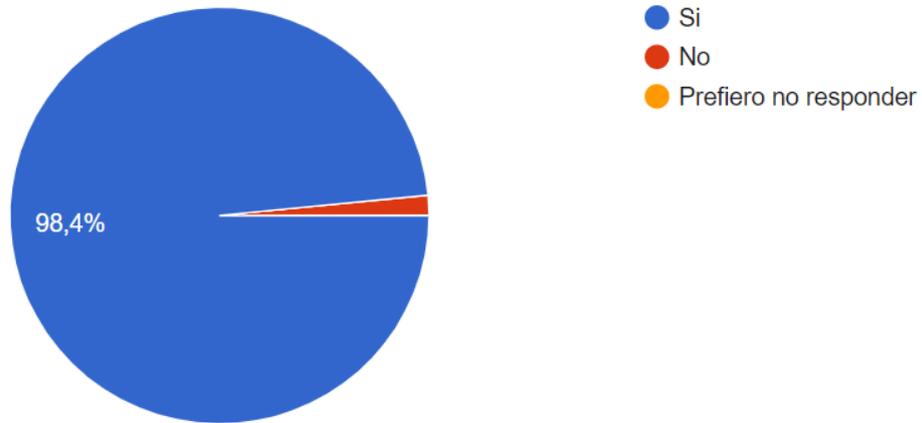


Ilustración 4. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 4 se evidencia que con respecto a la pregunta de si en el Centro de Salud de Bayas el personal cumplió con lo ofrecido con respecto a la realización de la prueba de PAP, se obtuvo que el 98,4% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 1.6% no está de acuerdo.

2. ¿Las personas que la atendieron mostraron sincero interés por realizarle la prueba de Papanicolaou?

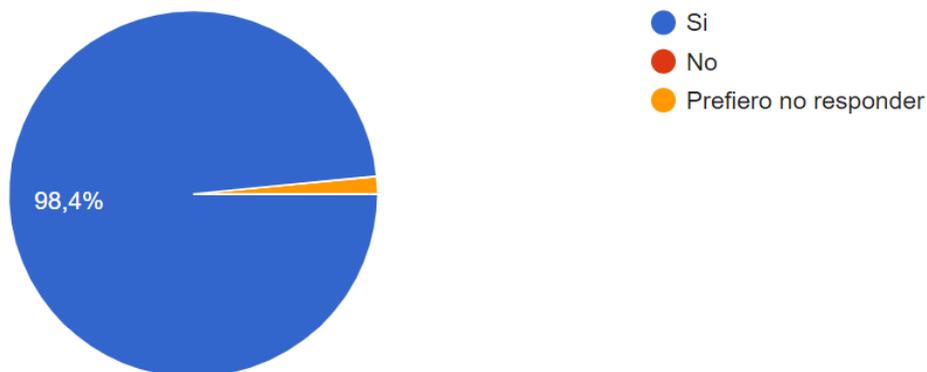


Ilustración 5. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 5 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si el personal que la atendió mostraron sincero interés por realizarle la prueba de Papanicolaou, se obtuvo que el 98,4% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 1.6% no está de acuerdo.

3. ¿Sintió que le realizaron de una manera correcta la prueba de Papanicolaou?

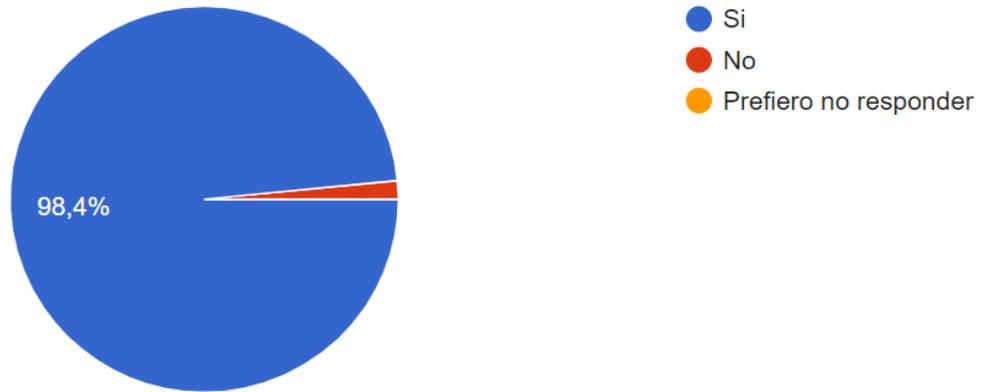


Ilustración 6. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 6 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si la paciente sintió que le realizaron de una manera correcta la prueba de Papanicolaou, se obtuvo que el 98,4% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 1.6% no está de acuerdo.

4. ¿Terminaron de realizaron la prueba de Papanicolaou en tiempo establecido?

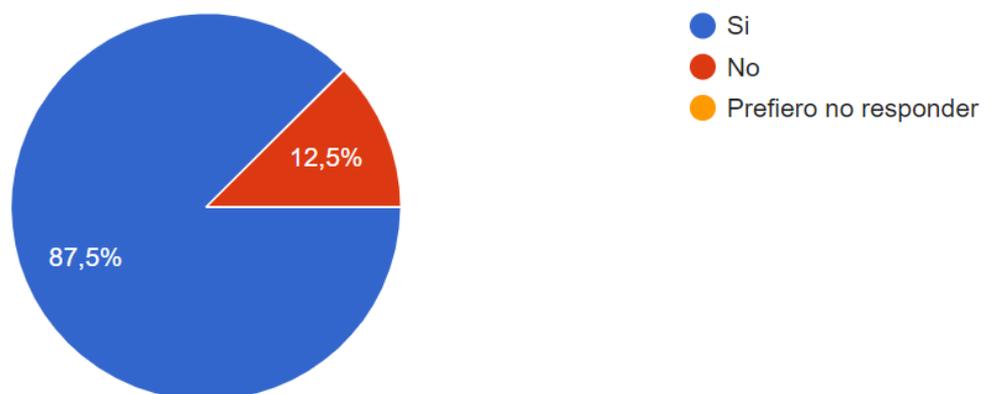


Ilustración 7. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 7 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si percibió que terminaron de realizaron la prueba de Papanicolaou en tiempo establecido, se obtuvo que el 87,5% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 12.5% no está de acuerdo.

5. ¿Cometieron algún error al realizarle la prueba de Papanicolaou?

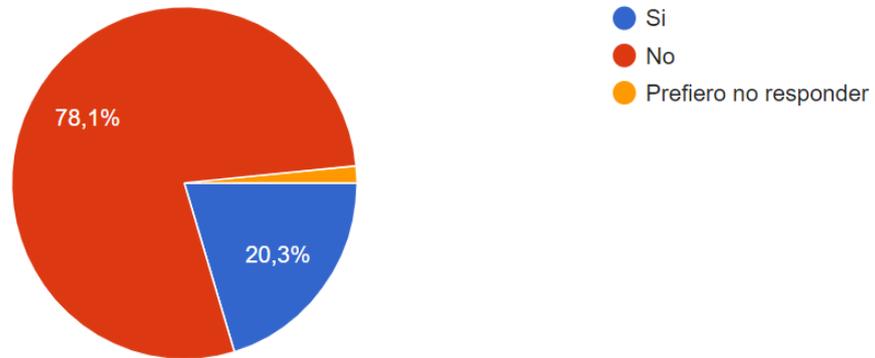


Ilustración 8. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 8 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si percibió que cometieron algún error al realizarle la prueba de Papanicolaou, se obtuvo que el 78,1% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió, el 20.3% no está de acuerdo y 1,6% decidió no responder.

6. ¿Sintió un comportamiento confiable por parte del médico?

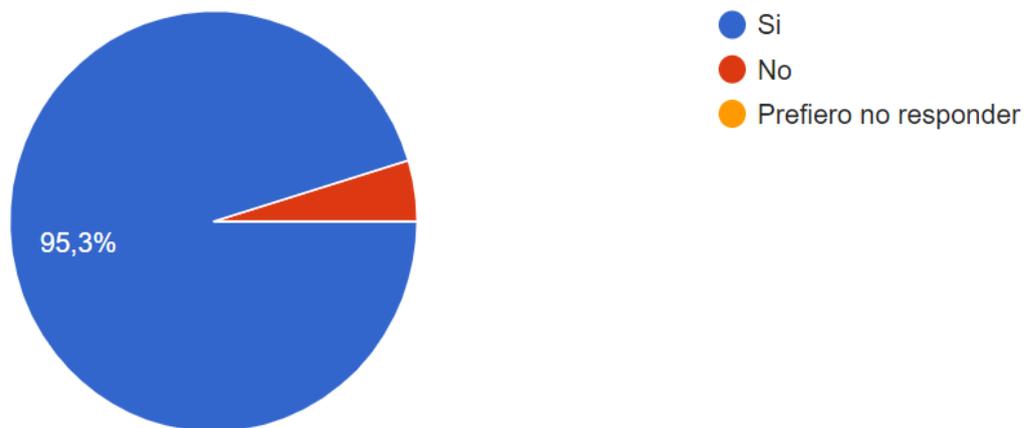


Ilustración 9. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 9 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si percibió que sintió un comportamiento confiable por parte del médico, se obtuvo que el 95,3% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 4.7% no está de acuerdo.

7. ¿Se sintió segura en la Unidad de Salud?

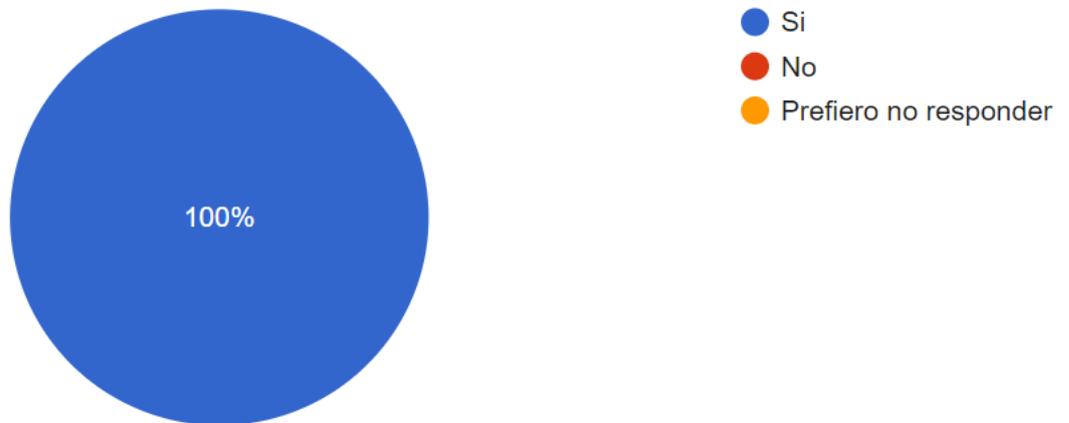


Ilustración 10. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 10 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si se sintió segura en el Centro de Salud, se obtuvo que el 100% está de acuerdo.

8. ¿En la atención las enfermeras y los médicos fueron amables?

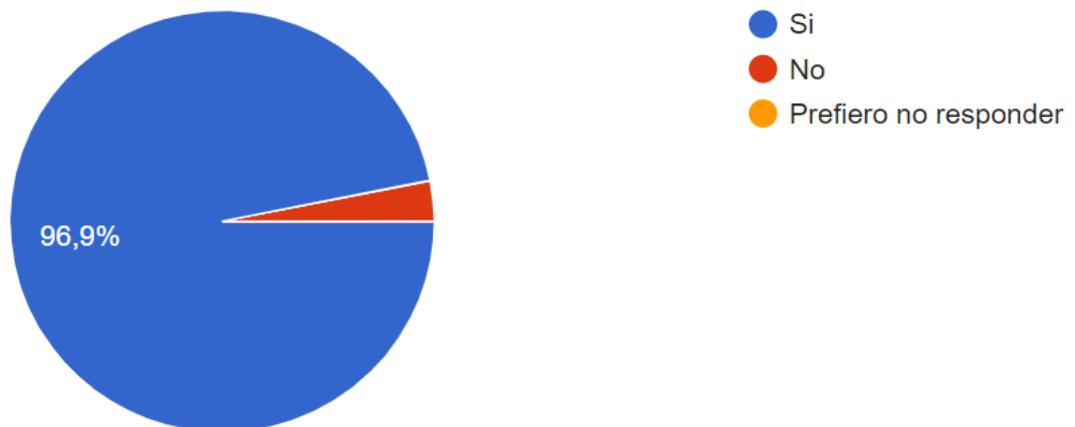


Ilustración 11. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 11 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si percibió que la atención de las enfermeras y los médicos fueron amables, se obtuvo que el 96,9% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 3.1% no está de acuerdo.

9. ¿Cree que el o la médico tenía los conocimientos suficientes?

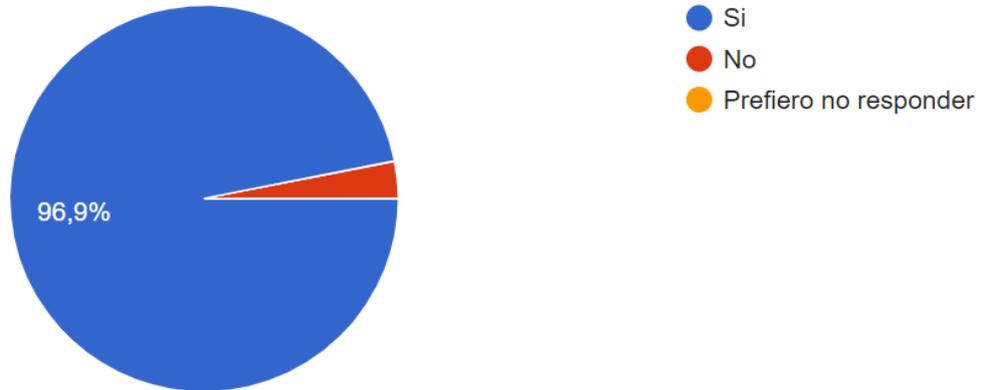


Ilustración 12. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 12 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si cree que el o la médico tenía los conocimientos suficientes, se obtuvo que el 96,9% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 3.1% no está de acuerdo.

10. ¿Le parece que los equipos que utilizan al realizar la prueba son aptos?

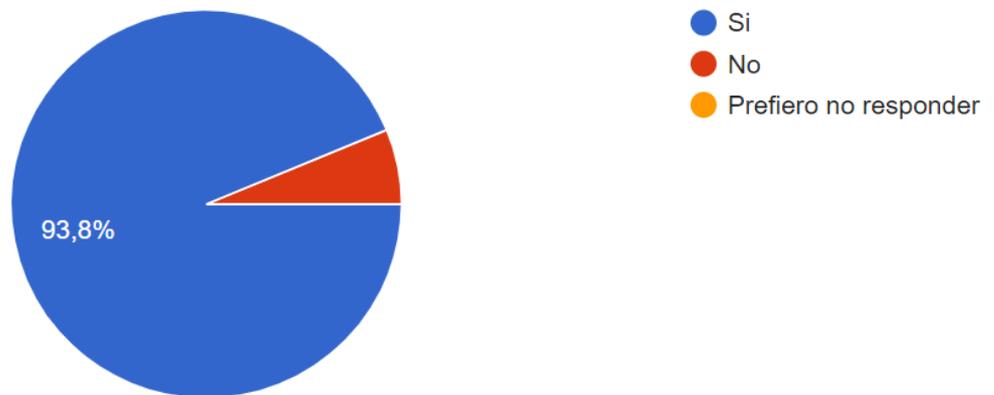


Ilustración 13. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 13 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si le parece que los equipos que utilizan al realizar la prueba son aptos, se obtuvo que el 93,8% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 6.2% no está de acuerdo.

11. ¿El centro de salud cuenta con buenas instalaciones?

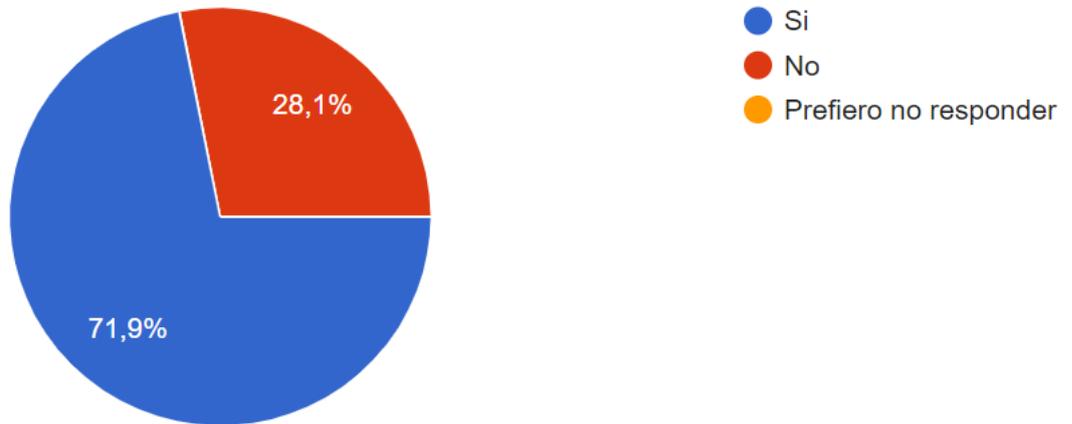


Ilustración 14. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 14 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si el centro de salud cuenta con buenas instalaciones, se obtuvo que el 71,9% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 28.1% no está de acuerdo.

12. ¿El personal de salud que labora en el centro de salud presenta una apariencia pulcra?

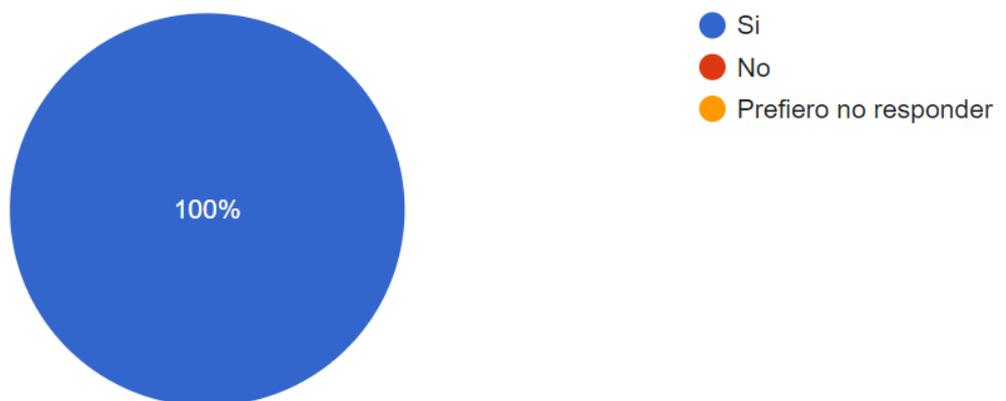


Ilustración 15. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 15 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si el personal de salud que labora en el centro de salud presenta una apariencia pulcra, se obtuvo que el 100% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió.

13. ¿Existe un equipo llamativo actual que llame su atención en el servicio médico?

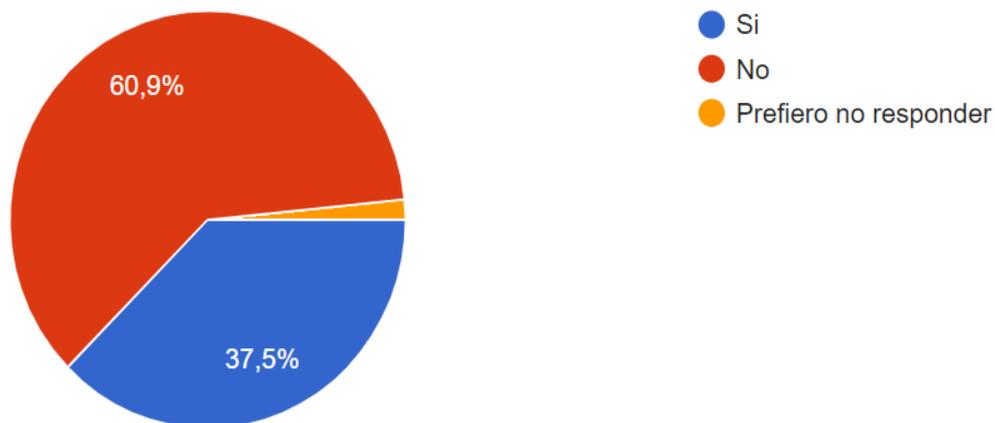


Ilustración 16. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 16 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si existe un equipo llamativo actual que llame su atención en el servicio médico, se obtuvo que el 60,9% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió, el 37,5% no está de acuerdo y el 1,6% prefiere no responder.

14. ¿Si le comunicaron el momento en que termino la prueba de Papanicolaou?

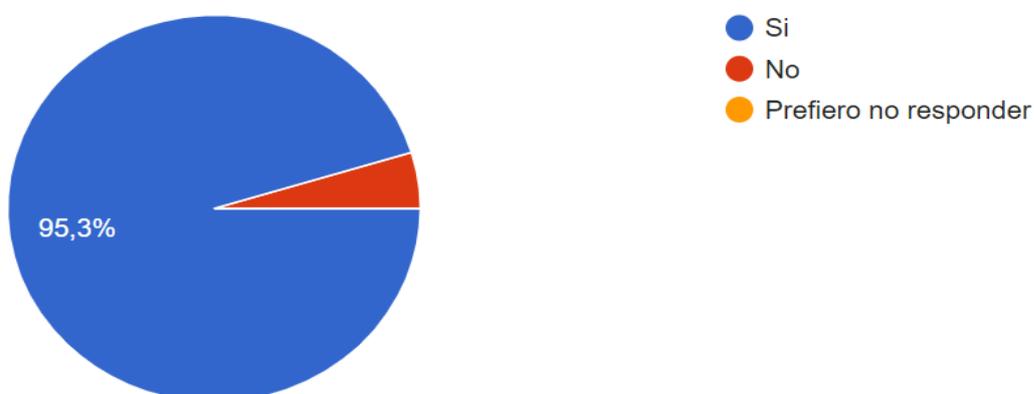


Ilustración 17

. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 17 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si le comunicaron el momento en que termino la prueba de Papanicolaou, se obtuvo que el 95,3% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 4.7% no está de acuerdo.

15. ¿El personal de salud ofrece que la prueba se va a realizar de manera rápida?

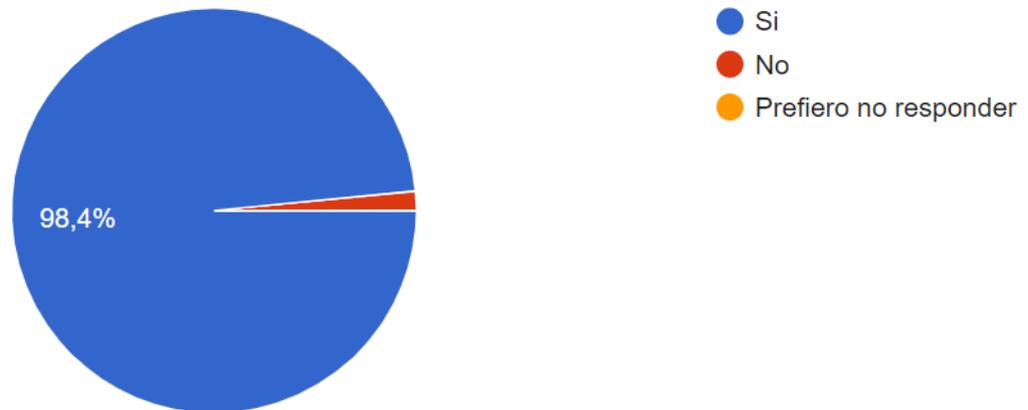


Ilustración 18. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 18 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si le comunicaron el momento en que termino la prueba de Papanicolaou, se obtuvo que el 95,3% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 4.7% no está de acuerdo.

16. ¿El personal de salud siempre le ofrece ayuda cuando no entiende algo?

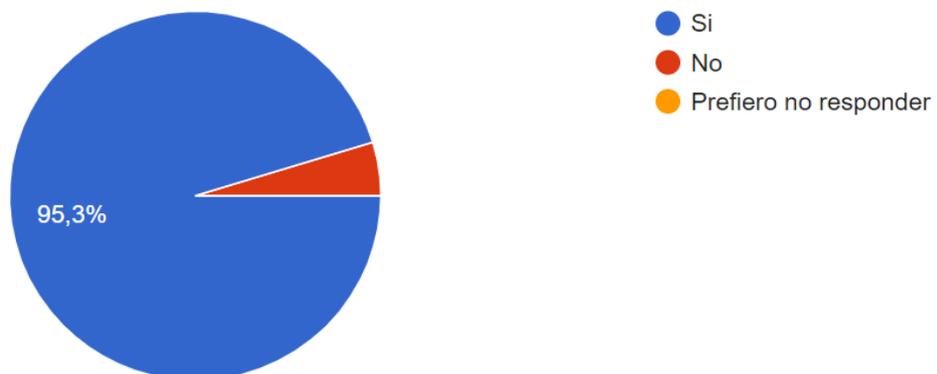


Ilustración 19. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 19 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si el personal de salud siempre le ofrece ayuda cuando no entiende algo, se obtuvo que el 95,3% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 4.7% no está de acuerdo.

17. ¿Sintió que el personal de salud estuvo demasiado ocupado en el momento en que se acercó a realizarse la prueba de Papanicolaou?

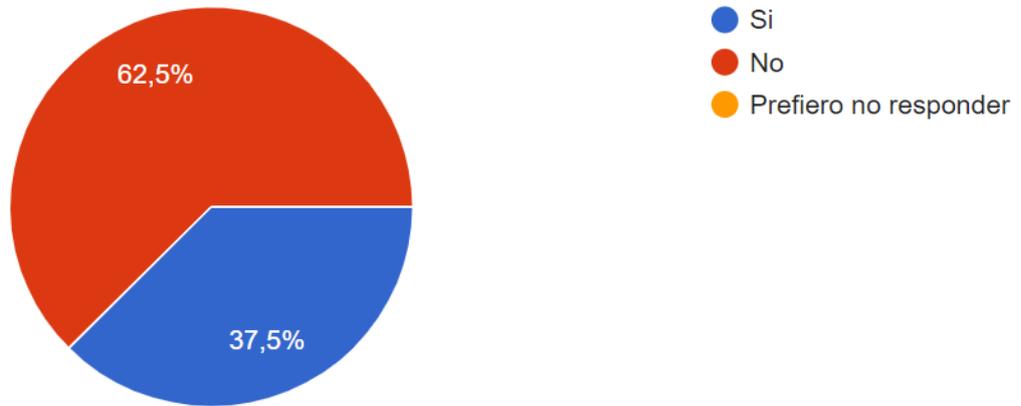


Ilustración 20. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 20 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si sintió que el personal de salud estuvo demasiado ocupado en el momento en que se acercó a realizarse la prueba de Papanicolaou, se obtuvo que el 62.5% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 37,5% no está de acuerdo.

18. ¿Al momento de realizarle la prueba tomaron en cuenta sus antecedentes personales?

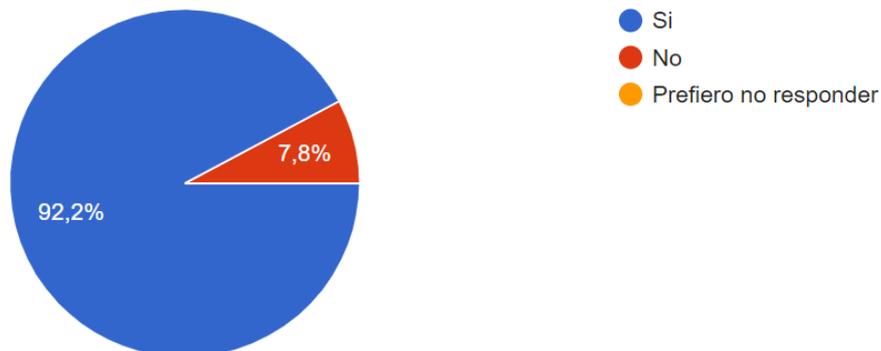


Ilustración 21. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 21 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si al momento de realizarle la prueba tomaron en cuenta sus antecedentes personales, se obtuvo que el 92,2% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 7.8% no está de acuerdo.

19. ¿Los días que ofrecen realizar la prueba de Papanicolaou le parecen convenientes?

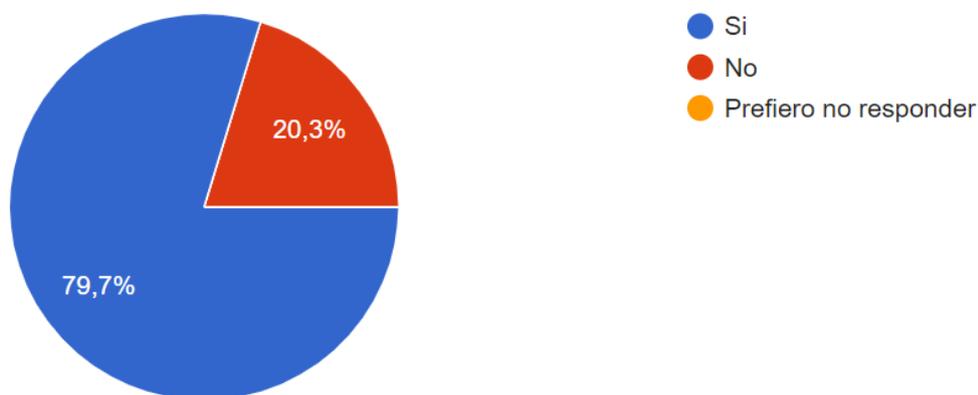


Ilustración 22. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 22 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si los días que ofrecen realizar la prueba de Papanicolaou le parecen convenientes, se obtuvo que el 79,7% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 20.3% no está de acuerdo.

20. ¿Sintió que tomaron en cuenta sus incomodidades y trataron de que la prueba sea lo más cómoda posible?

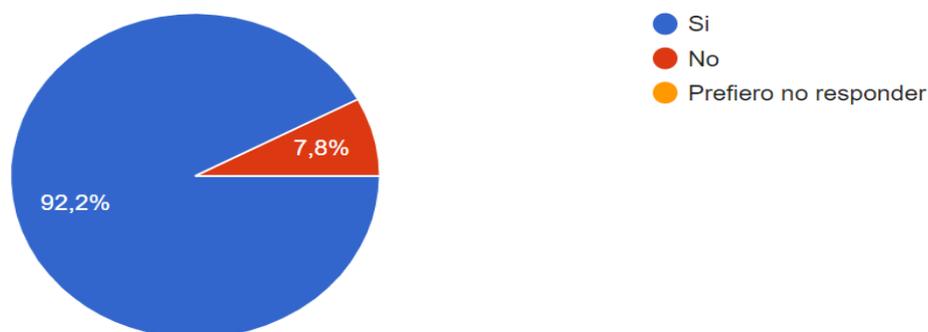


Ilustración 23. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 23 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si sintió que tomaron en cuenta sus incomodidades y trataron de que la prueba sea lo más cómoda posible, se obtuvo que el 92,2% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 7.8% no está de acuerdo.

21. ¿El medico/a que le realizo la prueba estuvo pendiente por su comodidad?

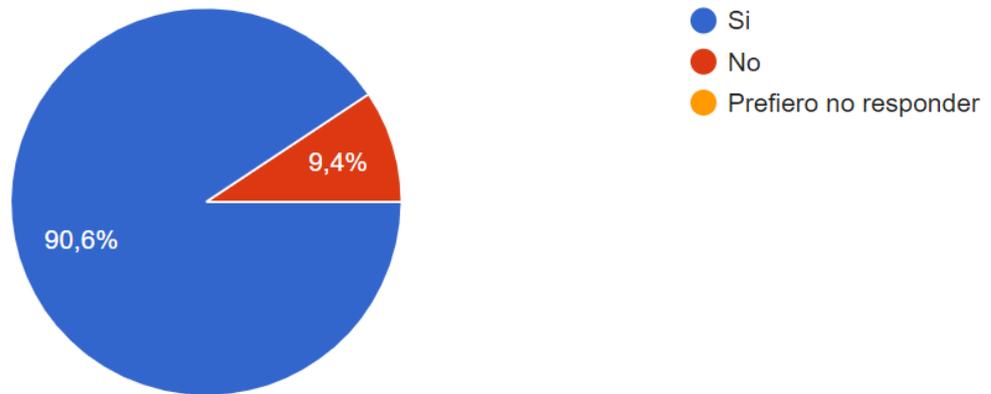


Ilustración 24. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 24 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si el medico/a que le realizo la prueba estuvo pendiente por su comodidad, se obtuvo que el 90,6% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 9.4% no está de acuerdo.

22. ¿Al momento de realizarle la prueba se tomaron en cuenta sus sugerencias?

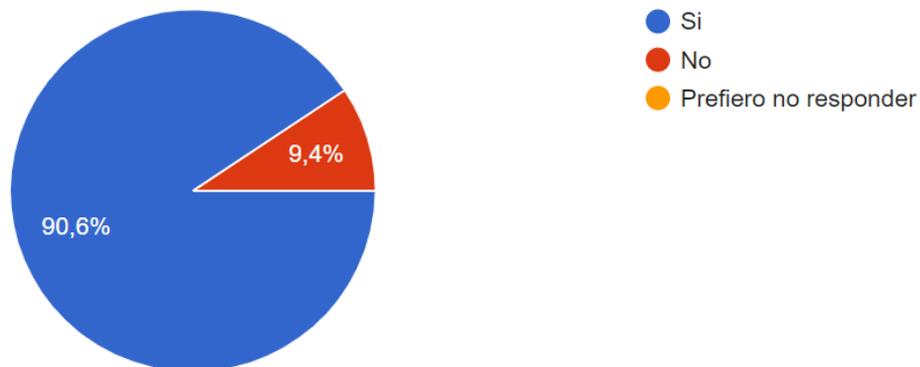


Ilustración 25. Encuesta sobre la satisfacción de la prueba de Papanicolaou

Fuente: Google Forms

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

En la ilustración 25 se evidencia que con respecto a la pregunta sobre si al momento de realizarle la prueba se tomaron en cuenta sus sugerencias, se obtuvo que el 90,6% de las 64 pacientes que participaron estuvieron de acuerdo con que si se cumplió y el 9.4% no está de acuerdo.

CAPITULO III

3.1 Planeamiento estratégico

3.1.1 Análisis del Entorno Social

El entorno social en el que se desarrolla el Centro de Salud de Bayas es agradable debido a la cercanía entre su personal que busca en todo momento apoyarse. En el caso de presentarse cualquier tipo de necesidad, ellos están dispuestos a resolver dicho inconveniente. En este caso se debe dar un mayor énfasis a la cobertura de las pruebas de Papanicolaou las cuales se basan en la recolección de muestras del cuello uterino para posteriormente ser analizadas. La colaboración en las que se basaría para el aumento de la cobertura de estas pruebas sería que cada uno del personal de salud se capacite para que puedan tomar las muestras a pesar de no contar con el personal médico (Hernández Carrillo y Hernández, 2013).

Las usuarias del servicio deben ser motivadas por el personal de salud para que acudan al servicio para la realización de PAP, además educar a las pacientes cuando requieran de cualquiera de los servicios incentivar para que en ese mismo día exista la posibilidad de agendar la cita para la prueba.

3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud

El ministerio de salud pública en Ecuador ha manejado estrategias para la prevención del agente causal de este cáncer, el VPH, mediante campañas de vacunación en niñas desde los 9 años de edad. Con estos antecedentes se demuestra que la estrategia real de prevención de cáncer cervical se encuentra en el diagnóstico temprano y oportuno del VPH. Ya que afrontar los gastos de salud de un sin número de mujeres con Cáncer Cervical es más alto que hacerlo cuando estas presentan únicamente el VPH.

Un estudio realizado sobre la carga económica en Ecuador por el Cáncer Cervical desde el año 2015 al 2020 dio como conclusión que existieron pérdidas económicas a causa de la falta de productividad por esta patología con un total de \$391.030.622,58 y un promedio anual de \$65.171.770,43 dólares americanos. Es así que se evidencia una falla en el sistema de salud pública, en un nivel financiero los contratiempos que produce esta enfermedad en mujeres de edad media pueden ser mejorado a través de la prevención de este cáncer (Aguilar, Viteri, Henríquez y Dávila, 2022).

A través del análisis de costo efectividad se puede evaluar de manera monetaria y tomando en cuenta los beneficios para la sociedad, cual es el mejor tamizaje primario para la detección del VPH y cuál es que va a ahorrar grandes cantidades de dinero (Zárate, 2010).

Se ha utilizado el termino AVPP, que significa Años de Vida Potenciales Perdidos y trata de la pérdida que sufre la colectividad por la muerte prematura de personas jóvenes. AVAD son los años de vida ajustados a discapacidad y se estiman mediante los años de vida perdidos por mortalidad prematura (AVPP) y los años vividos con discapacidad (AVD) ocasionados por la enfermedad. Otro concepto es la carga por enfermedad que se refiere a como la salud de la población puede presentar perdidas al Estado al no aportar a la sociedad a causa de una enfermedad (Sánchez, Albala y Lera, (2005).

3.1.3 Análisis FODA

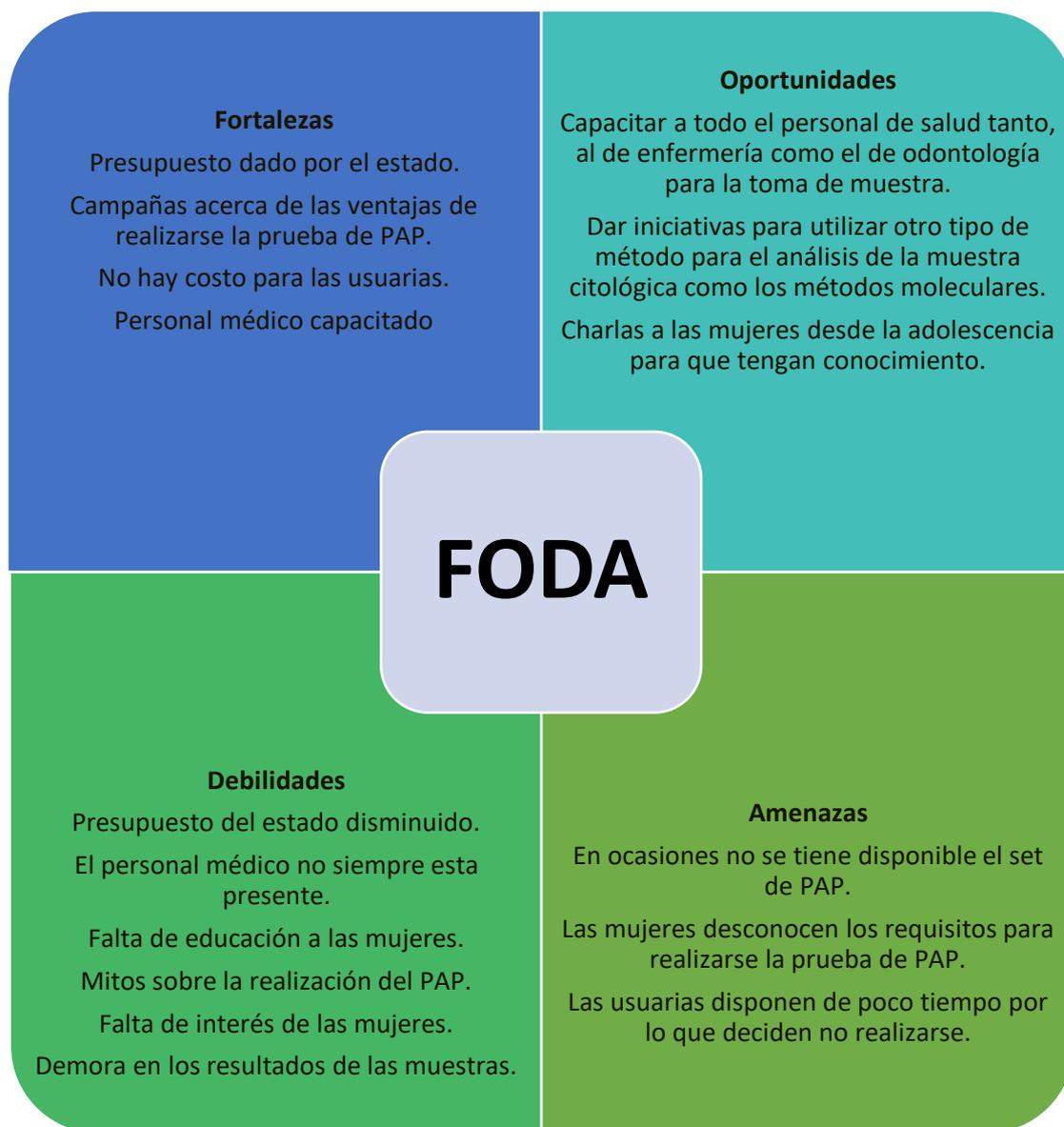


Figura 2. Análisis FODA del Centro de Salud de Bayas acerca del servicio de PAP

Elaborado por: Md. Emilia Bravo

3.2 Planificación Estratégica

3.2.1 Misión

Mejorar la experiencia de las usuarias en el servicio de medicina que ofrece la realización de pruebas de Papanicolaou mediante la atención personalizada a cada una de las pacientes a través de la capacitación constante del personal de salud acerca del buen trato y la toma correcta de pruebas citológicas

3.2.2 Visión

Contribuir con la reducción de los casos de cáncer cervical y cáncer cervicouterino en nuestra provincia y por lo tanto a nivel nacional a través del aumento en la cobertura para el diagnóstico primario y el tratamiento oportuno del virus del papiloma humano en mujeres.

3.2.3 Valores

- Respeto: Las acciones que tengamos ejercen un impacto en la vida de los pacientes.
- Eficacia: Nos enfocamos en alcanzar las metas establecidas por la institución.
- Transparencia: dejar ver información relevante a los usuarios del Centro de Salud sobre el trabajo en función a sus atenciones.
- Igualdad: Todos los pacientes tienen las mismas oportunidades, los mismos derechos, el mismo trato.

3.4 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.4.1 Propuesta de solución: formulación plan de gestión gerencial

En Ecuador el principal método diagnóstico desde 1999 para la detección y control del cáncer cervical es el PAP. Esta estrategia empleada por el gobierno redujo la incidencia, mortalidad y prevalencia en el país. No obstante, esta técnica presenta una baja sensibilidad y especificidad generando resultados falsos negativos. Otra desventaja es que no existe una total adherencia por parte de la población femenina a realizársela, una de las causas es la gran demanda de pruebas de laboratorio de otra clase lo que no permite que los resultados lleguen hasta las pacientes o en algunos casos ni siquiera llegan debido a que las muestras en el laboratorio resultaron defectuosas ya sea por la toma de

esta o por la conservación. Para la toma de muestra se necesitan condiciones adecuadas, principalmente un espacio que cuente con una camilla con pierneras, una lámpara, batas, guantes y el equipo específico que es el espejo, el cepillo, la paleta y una placa en donde se pondrá la muestra tomada (Bravo y Román, 2021).

El PAP se debe realizar de manera anual a todas las mujeres con vida sexual activa y menores de 30 años. Después de los 30 años una vez que se documenten 3 exámenes negativos consecutivos puede realizarse cada 2 o 3 años. La sensibilidad del PAP es de 61.3%, es por esto que existe la necesidad de un control estricto y repeticiones, sin embargo, se ha visto un aumento de su sensibilidad mientras más aumentan los años de la mujer. Es importante mencionar que las mujeres en general no desean realizarse esta técnica porque los médicos en el servicio de salud son varones y esto les genera incomodidad.

En la actualidad, existen diferentes métodos diagnósticos basados en fundamentos moleculares y bioquímicos que resultan más eficaces con una alta sensibilidad y especificidad. Uno de ellos es el método molecular con una sensibilidad de aproximadamente el 90% sin que esta depende de la edad. La manera en la que se obtiene la muestra en esta técnica es mediante la inserción de un cepillo pequeño en la vagina obteniendo así las células epiteliales para posteriormente colocarlo en un envase con una solución conservadora. Hay un beneficio adicional que es la toma directa por parte de la mujer que desea realizárselo cuando no desea acudir al centro de salud o no desea que la realicen médicos por su comodidad, por lo que generaría un costo más bajo en el servicio de salud (Bravo y Román, 2021).

3.4.2 Análisis cuantitativo y cualitativo

Con los datos conseguidos podemos definir que el Centro de Salud de Bayas en el año 2022 no contaba con un equipo que llame la atención de los consultorios y además no se explicaba de manera correcta como se realiza la prueba de citología antes de realizarla. Algo negativo que influye en la calidad del servicio según la encuesta es que el 37.5% de las encuestadas llegaron a la conclusión que cuando se les realizó la prueba de PAP el personal estaba demasiado ocupado y pese a ello se les realizó la prueba.

El 20.3% de las encuestadas determinaron que los días en los que se realizaba el PAP no eran convenientes y a pesar de ello se lo realizaron porque ellas lo necesitaban. Esto se podría mejorar ya que en el Centro de Salud de Bayas hay 1 día a la semana en la que se realizan las pruebas, se podría extender a todos los días a la semana para que exista mayor afluencia de las pacientes a que se lo realicen.

Cualitativamente se les pregunto a las mujeres encuestadas si tendrían alguna recomendación para que el Centro de Salud mejore su calidad en la atención. La respuesta que más se repitió fue que deberían implementar que la prueba se realice todos los días y que esté disponible a la hora en la que ellas pudieran acudir. Además, otra de las sugerencias que dieron a conocer fue que el personal de salud femenino estuviera más dispuesto a realizar las pruebas debido a que se sienten más cómodas realizándose la prueba con alguien del mismo sexo, que con un hombre.

La colaboración de las encuestadas fue buena, sin embargo, no se pudo localizar a las otras 11 pacientes que se realizaron la prueba en ese año. Las 64 pacientes con las que se contó nos arrojaron resultados que si llegan a indicarnos el nivel de satisfacción de las pacientes en el Centro de Salud de Bayas.

4. Conclusiones

Las principales causas por las que las mujeres deciden no realizarse la prueba de Papanicolaou varían entre su tiempo disponible para acercarse a la institución y la falta de interés y desconocimiento sobre el porqué es necesario y debe ser prioritario realizarse la prueba. Muchas mujeres no tienen conocimiento de que es una prueba que ayuda a diagnosticar de manera temprana el cáncer cervical o uterino. Centrarse en la estrategia de fomentar charlas sobre el tema de del Virus del Papiloma Humano desde la adolescencia ayudara a disminuir la falta de interés sobre esta prueba.

Se llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción en el Centro de Salud de Bayas es bueno. Según los datos dados por las encuestas, se debe mejorar la disponibilidad que el Centro de Salud llegue a tener con las pacientes además de tener una mejor relación médico-paciente. No se ha encontrado una satisfacción baja en ninguno de los puntos valorados por la encuesta, sin embargo, pueden ser mejorados.

Se plantea como estrategia el utilizar el tamizaje molecular en todas las Unidades de Salud públicas, por su alta sensibilidad, mayor a la del tamizaje convencional. Además, hay que añadir que dentro de los beneficios esta la autotoma de muestra por parte de la paciente que al sentir incomodidad por la realización de la prueba no se la hace. La sensibilidad de la prueba de PAP es del 61.3% con un gran margen de pruebas que resultarían falsos negativos que a la vez haría que pasen desapercibidos los casos de VPH y por lo tanto aumentando el riesgo de que la paciente presente cáncer cervical.

5. Recomendaciones

Investigar más a fondo el método molecular de análisis de muestras de Papanicolaou contra el tamizaje convencional que se utiliza en todas las unidades de Salud públicas.

Mejorar las charlas a los adolescentes ampliando el tema del Virus del Papiloma Humano.

Trabajar en las campañas para realización de Papanicolaou en la población del Centro de Salud de Bayas.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, D., Viteri, A., Henriquez, A. y Davila, P. (2022). Carga de enfermedad por cáncer de cuello uterino en Ecuador, periodo 2015 -2020. *Revista MetroCiencia* (30)2. Recuperado de <https://www.revistametrociencia.com.ec/index.php/revista/article/download/328/468?inline=1>
- Beltrán, L., García, R., Andrade, V., Vázquez, L., Félix, C., Álvarez, A. Comparación del Papanicolaou con técnica convencional frente a técnica modificada. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, (60)2. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1367405/4343-30023-1-pb.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista empresarial*, 13(2). doi: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Bravo, D. y Román, C. (2021). Métodos diagnósticos de VPH para la prevención del cáncer cérvico uterino en Ecuador. *Vive Revista de Salud*, 4(11), 176-192. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432021000200176&script=sci_arttext
- Chen, Y., Spohrer, J., y Lelescu, A. (2008). Three factors to sustainable service system excellence: A case study of service systems. *Institute of Electrical and Electronics engineers*. Recuperado de <http://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/4578516>
- García, J., Quinde, V. Bucaram, R. y Sanchez, S. (2021). Situación epidemiológica del Cáncer Cérvicouterino en el Ecuador. 2020. *Revista Venezolana de Oncología* (33)2. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/3756/375665418004/375665418004.pdf>
- Gomes, L., Bezerra, A., Moreira, T., y Pinto, J. (2010). Examen de papanicolaou: factores que influyen a las mujeres a no recibir el resultado. *Enfermería Global*, (20) Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000300007&lng=es&tlng=es.
- Gordon, B., Potosí, C., y Villacorte, M. (2017). Conocimientos y prácticas del test de papanicolaou para la detección precoz del cáncer cérvico uterino. *Horizontes de Enfermería*. (7), 22-32. doi: <https://doi.org/10.32645/13906984.11>
- Hernández, M., Carrillo, T. y Hernández A. (2013). El Papanicolaou para detectar cambios celulares por el virus del papiloma humano. *Medigraphic*, (51)4. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2013/im1341.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2022). Población de la parroquia Bayas perteneciente a la zona 6 de salud, distrito de salud 03D01.
- Leone, M. (2018). Cáncer de Cuello Uterino en el Ecuador, Médicos Ecuador. *Revista Médicos Ecuador*. Recuperado de

http://www.medicosecuador.com/espanol/articulos_medicos/cancer-cuello-uterino.htm

- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Acuerdo No. 00030-2020*. Recuperado de http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2022/Documentos/ACUERDOS_MINISTERIALES/ACUERDO-MINISTERIAL-30-2020-REGLAMENTO-PARA-ESTABLECER-LA-TIPOLOGIA-DE-LOS-ESTABLECIMIENTOS-DE-SALUD-DEL-SISTEMA.pdf
- Sánchez, H., Albala, C. y Lera, L. (2005). Años de vida perdidos por muerte prematura (AVPP) en adultos del Gran Santiago: ¿Hemos ganado con equidad?. *Revista médica de Chile*, 133(5), 575-582. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872005000500010
- Sandargota, E., Burgos, J. y Rodriguez, M. (2019). Infecciones genitales por el virus del papiloma humano. *Elsevier*. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermedades-infecciosas-microbiologia-clinica-28-articulo-infecciones-genitales-por-el-virus-S0213005X19301223>
- Urrutia, S., Araya, A. y Poupin, L. (2010). ¿Por qué las mujeres no se toman el papanicolaou? Respuestas entregadas por los profesionales del programa cáncer cervicouterino- auge del servicio de salud metropolitano sur oriente. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 75(5), 284-289. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262010000500002>
- Vaccaro, G., Jurado M., Gonzabay E. y Witt, M. (2023). Desafíos y problemas de la salud pública en Ecuador. *RECIAMUC Editorial Saberes del Conocimiento*, 7(2), 10-21. doi: [10.26820/reciamuc/7.\(2\).abril.2023.10-21](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(2).abril.2023.10-21)
- Waze. (2022). *Mapas Waze*. [Imagen]. Recuperado de <https://www.waze.com/es/live-map/directions/ec/canar/azogues/centro-de-salud-de-bayas?to=place.ChIJgYnjSVINzZERYOg9O9Qz7g4>
- World Health Organization. (2020). Estimated age-standardized mortality rates (World) in 2020, cervix uteri, females, all ages, South America. *International Agency for Research on Cancer*. Recuperado de https://gco.iarc.fr/today/online-analysis-map?v=2020&mode=population&mode_population=continents&population=900&populations=900&key=asr&sex=2&cancer=23&type=1&statistic=5&prevalence=0&population_group=0&ages_group%5B%5D=0&ages_group%5B%5D=17&nb_items=10&group_cancer=1&include_nmsc=1&include_nmsc_other=1&projection=natural-earth&color_palette=default&map_scale=quantile&map_nb_colors=5&continent=2&show_ranking=0&rotate=%255B10%252C0%255D

Zárate, V. (2010). Economic evaluations in healthcare: Basic concepts and classification. *Revista médica de Chile*, 138(Supl. 2), 93-97. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S003498872010001000007&script=sci_arttext&tlng=en

7. ANEXOS

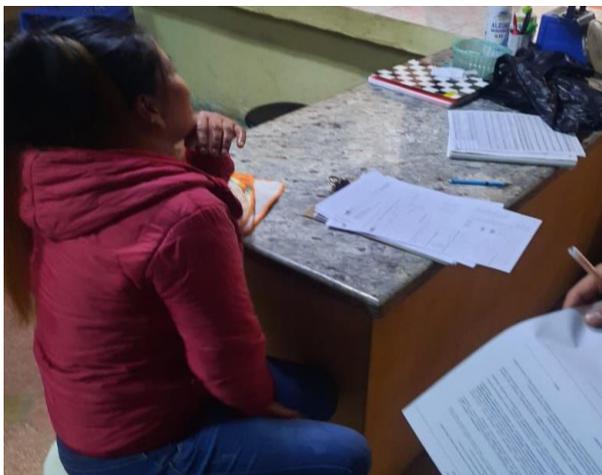
Anexo 1. Fotografías



Fotografía 1. Realización de las encuestas



Fotografía 2. Realización de las encuestas



Fotografía 3. Realización de las encuestas

Anexo 2. Encuesta realizada

1. ¿Cumplieron con lo ofrecido?
Si No Prefiero no responder
2. ¿Las personas que la atendieron mostraron sincero interés por realizarle la prueba de Papanicolaou?
Si No Prefiero no responder
3. ¿Sintió que le realizan de una manera correcta la prueba de Papanicolaou?
Si No Prefiero no responder
4. ¿Terminaron de realizaron la prueba de Papanicolaou en tiempo establecido?
Si No Prefiero no responder
5. ¿Cometieron algún error al realizarle la prueba de Papanicolaou?
Si No Prefiero no responder
6. ¿Sintió un comportamiento confiable por parte del médico?
Si No Prefiero no responder
7. ¿Se sintió segura en la Unidad de Salud?
Si No Prefiero no responder
8. ¿En la atención las enfermeras y los médicos fueron amables?
Si No Prefiero no responder
9. ¿Cree que el o la médico tenía los conocimientos suficientes?
Si No Prefiero no responder
10. ¿Le parece que los equipos que utilizan al realizar la prueba son aptos?
Si No Prefiero no responder
11. ¿El centro de salud cuenta con buenas instalaciones?
Si No Prefiero no responder
12. ¿El personal de salud que labora en el centro de salud presenta una apariencia pulcra?
Si No Prefiero no responder
13. ¿Existe un equipo llamativo actual que llame su atención en el servicio médico?
Si No Prefiero no responder
14. ¿Si le comunicaron el momento en que termino la prueba de Papanicolaou?
Si No Prefiero no responder
15. ¿El personal de salud ofrece que la prueba se va a realizar de manera rápida?
Si No Prefiero no responder

16. ¿El personal de salud siempre le ofrece ayuda cuando no entiende algo?
Si No Prefiero no responder
17. ¿Sintió que el personal de salud estuvo demasiado ocupado en el momento en que se acercó a realizarse la prueba de Papanicolaou?
Si No Prefiero no responder
18. ¿Al momento de realizarle la prueba tomó en cuenta sus antecedentes personales?
Si No Prefiero no responder
19. ¿Los días que ofrecen realizar la prueba de Papanicolaou le parecen convenientes?
Si No Prefiero no responder
20. ¿Sintió que tomaron en cuenta sus incomodidades y trataron de que la prueba sea lo más cómoda posible?
Si No Prefiero no responder
21. ¿El medico/a que le realizo la prueba estuvo pendiente por su comodidad?
Si No Prefiero no responder
22. ¿Al momento de realizarle la prueba se tomó en cuenta sus sugerencias?
Si No Prefiero no responder

Anexo 3. Link de la encuesta en Google forms
<https://forms.gle/Ta9vrrK4htcyWfn58>

Anexo 4. Cronograma de actividades a cumplir

		JUNIO																														
Actividades		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
CRONOGRAMA / DESARROLLO DE ENFOQUES																																
	Revisión de análisis situacional del proyecto																															
	Realización de los objetivos del proyecto																															
	Recopilación de información de los pacientes encuestados																															
	Realización de encuestas a los pacientes																															
	Tabulación de datos recopilados en las encuestas																															
	Desarrollo del análisis de los datos estadísticos obtenidos																															
	Presentar la estrategia según se haya captado la necesidad																															

Elaborado por: Md. Emilia Bravo