



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA

TEMA:

**FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE SALUD A ESTUDIANTES DEL QUINTO
SEMESTRE. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE BABAHOYO. 2018.**

Autor: ZAMBRANO MAZACON JIMMY ANTONIO

Tutora: MSC. LORENA RAMIREZ MORÁN

Milagro, 2019

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejo, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, **Jimmy Antonio Zambrano Mazacón** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **Salud Pública, medicina preventiva y enfermedades que afectan a la población**, con la sublínea **Atención Primaria en Salud** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta práctica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 26 días del mes de junio del 2019



Jimmy Antonio Zambrano Mazacón
CI: 1206071720

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **MSc. Lorena Ramírez Morán** en mi calidad de tutora del Proyecto de Investigación, elaborado por el estudiante Jimmy Zambrano Mazacón, cuyo título es **FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD A ESTUDIANTES DEL QUINTO SEMESTRE. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO. 2018**, que aporta a la Línea de Investigación **Salud Pública, Medicina Preventiva y Enfermedades que afectan a la población**. Previo a la obtención del Grado **Magister en Salud Pública**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Proyecto de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 18 días del mes de junio de 2019.

Lorena Ramírez

Master Lorena Ramírez Moran

Tutor

C.I.:

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

HOLGUER ESTUARDO ROMERO URREA, PhD

GABRIEL JOSÉ SUAREZ LIMA, MSc

LORENA PAOLA RAMÍREZ MORÁN, BS, MPH

Luego de realizar la revisión del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de Magister en Salud Pública presentado por el señor Lic. Jimmy Antonio Zambrano Mazacón,

Con el título: **FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD A ESTUDIANTES DEL QUINTO SEMESTRE, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, 2018.**

Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Memoria Científica	60.00
Defensa oral	40.00
Total	100.00
Equivalente	E

Emito el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado): **APROBADO**

Fecha: 26 de junio del 2019.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	HOLGUER ESTUARDO ROMERO URREA, PhD
Secretario /a	GABRIEL JOSÉ SUAREZ LIMA, MSc
Tutora	LORENA PAOLA RAMÍREZ MORÁN, BS, MPH

Firma



Handwritten signatures of the tribunal members: Holguer Estuardo Romero Urréa, Gabriel José Suárez Lima, and Lorena Paola Ramírez Morán.

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico en primer lugar y sobre todo a Dios, por ser el quien puso en mí las ideas y la capacidad para realizar todo lo que me he propuesto además de darme fuerza y entusiasmo para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi esposa y mi hermosa hija Jenniffer y Ashley Romina, por su amor, ayuda y comprensión en estos dos años de estudio.

A mis padres y sobre todo a mi Madre Jenny y mi abuela Nancy por el trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en alguien mejor. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son las mejores madres.

A mis Tías Martha y Sidia por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que directa o indirectamente me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Jimmy Antonio Zambrano Mazacón.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres, abuela, esposa, hija y demás familiares por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi directora de tesis Master Lorena Ramírez Morán quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación. A mis amigos y colegas por sus consejos, enseñanzas, apoyo y sobre todo amistad brindada en los momentos difíciles de mi vida.

Agradezco a los directivos de la Maestría en Salud Pública por haber generado esta oferta académica de cuarto nivel, a la mayoría docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional salubrista.

A mis compañeros de aula por la paciencia, las alegrías, risas y gratos momentos que pasamos juntos fue un gusto conocerlos nos veremos en el campo laboral...

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRAFICOS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1. Problematización	1
1.1.2. Delimitación del problema	4
1.1.3. Formulación del problema	4
1.1.4. Sistematización del problema	5
1.1.5. Determinación del tema.....	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1. Objetivo general	5
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPITULO II.....	8
MARCO REFERENCIAL.....	8
2.1 MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1. Antecedentes históricos	8
2.1.2. Antecedentes referenciales.....	9
2.1.3. Fundamentación	11
2.2. MARCO LEGAL	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	15
2.4 VARIABLES	16

2.4.1	Declaración de variables.....	16
2.4.2	Operacionalización de las variables.....	17
CAPITULO III		21
MARCO METODOLÓGICO		21
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	21
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	22
3.2.1	Características de la población	22
3.2.2	Delimitación de la población.....	23
3.2.3	Tipo de muestra.....	23
3.2.4	Tamaño de la muestra	24
3.2.5	Proceso de selección	24
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	25
3.3.1	Métodos teóricos	25
3.3.2	Métodos empíricos.....	26
3.3.3	Técnicas e instrumentos.....	26
3.4	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	28
CAPITULO IV		29
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		29
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL	29
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	62
4.3	RESULTADOS.....	65
CAPITULO V		68
PROPUESTA.....		68
5.1	TEMA.....	68
5.2	JUSTIFICACIÓN.....	68
5.3	FUNDAMENTACIÓN	69
5.4	OBJETIVOS	71
5.4.1	Objetivo General.....	71
5.4.2	Objetivos Específicos	71
5.5	UBICACIÓN	72
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	72
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	73
5.7.1	Actividades.....	73
5.7.2	Recursos, análisis financiero	74

5.7.3	Impacto	75
5.7.4	Cronograma	76
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta.....	77
CONCLUSIONES		78
RECOMENDACIONES		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		80
ANEXOS		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Existe Historia clínica establecida	29
Tabla 2: Tipo de Historia Clínica	30
Tabla 3: Identificación y datos del paciente	31
Tabla 4: Antecedentes personales	32
Tabla 5: Antecedentes Familiares	33
Tabla 6: Datos de la valoración del estado de salud	34
Tabla 7: Datos del Diagnóstico	35
Tabla 8: Tratamiento recomendado	36
Tabla 9: Seguimiento y control de enfermedades	37
Tabla 10: Anexos análisis y exámenes complementarios	38
Tabla 11: Toma de signos vitales	39
Tabla 12: Valoración del peso, talla e índice de masa corporal	40
Tabla 13: Exploración física	41
Tabla 14: Inspección de síntomas y signos	42
Tabla 15: Auscultación del paciente	43
Tabla 16: Diagnostico de los pacientes	44
Tabla 17: Tratamiento y la posología del mismo	45
Tabla 18: Atención oportuna, rápida y eficaz	46
Tabla 19: Satisfacción de las necesidades el paciente	47
Tabla 20: Atención de calidad	48
Tabla 21: Seguimiento y control de enfermedades	49
Tabla 22: Prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial	50
Tabla 23: Atención rápida, oportuna y eficaz 2	51
Tabla 24: Es tratado con cortesía como paciente o usuario de servicios de salud	52
Tabla 25: Interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio	53
Tabla 26: Solución con rapidez	54

Tabla 27: Confidencialidad de la información de salud	55
Tabla 28: socialización de información de promoción y prevención	56
Tabla 29: Pregunta 1 Grupo Focal.	57
Tabla 30: Pregunta 2 Grupo Focal.	58
Tabla 31: Pregunta 3 Grupo Focal.	59
Tabla 32: Pregunta 4 Grupo Focal.	60
Tabla 33: Pregunta 5 Grupo Focal.	61
Tabla 34: Parámetros Guía de observación de Historia Clínica	62
Tabla 35: Parámetros Guía de observación de Evaluación del estado de salud	63
Tabla 36: Percepción de calidad de los servicios de salud	64
Tabla 37: Seguimiento y control de enfermedades	65
Tabla 38: Factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios	66

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Existe Historia clínica establecida	29
Grafico 2: Tipo de Historia Clínica	30
Grafico 3: Identificación y datos del paciente	31
Grafico 4: Antecedentes personales	32
Grafico 5: Antecedentes Familiares	33
Grafico 6: Datos de la valoración del estado de salud	34
Grafico 7: Datos del Diagnóstico	35
Grafico 8: Tratamiento recomendado	36
Grafico 9: Seguimiento y control de enfermedades	37
Grafico 10: Anexos análisis y exámenes complementarios	38
Grafico 11: Toma de signos vitales	39
Grafico 12: Valoración del peso, talla e índice de masa corporal	40
Grafico 13: Exploración física	41
Grafico 14: Inspección de síntomas y signos	42
Grafico 15: Auscultación del paciente	43
Grafico 16: Diagnostico de los pacientes	44
Grafico 17: Tratamiento y la posología del mismo	45
Grafico 18: Atención oportuna, rápida y eficaz	46
Grafico 19: Satisfacción de las necesidades el paciente	57
Grafico 20: Atención de calidad	48
Grafico 21: Seguimiento y control de enfermedades	49
Grafico 22: Prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial	50
Grafico 23: Atención rápida, oportuna y eficaz 2	51
Grafico 24: Es tratado con cortesía como paciente o usuario de servicios de salud	52
Grafico 25: Interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio	53
Grafico 26: Solución con rapidez	54
Grafico 27: Confidencialidad de la información de salud	55
Grafico 28: socialización de información de promoción y prevención	56

RESUMEN

En la actualidad las instituciones públicas y privadas que prestan servicios de salud tienen la necesidad imperante de evaluar de forma periódica la calidad de sus servicios, con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de vida de las personas. **Objetivo.-** Identificar los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindados a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018. **Metodología.-** La investigación será de tipo descriptiva, de campo con un diseño transversal aplicando por un lado la modalidad cuantitativa y por otro lado la cualitativa fundamentando a través de teorías científicas y triangulando la información para obtener resultados veraces. **Resultados.-** se evidenció un inadecuado manejo de la historia clínica y del registro de la información de salud, inadecuado procedimiento de evaluación del estado de salud y baja calidad de atención a los pacientes **Conclusiones.-** La evaluación del estado de salud, el registro de la información de salud del paciente, y la percepción de calidad de la atención de salud son factores determinantes en la calidad del servicio de salud brindado por el Departamento de Bienestar Universitario. **Recomendaciones.-** Habilitar un sistema de información que permita desarrollar de manera productiva atención de calidad, correcto registro de los datos y evaluación integral de salud en los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.

PALABRAS CLAVE: Factores Determinantes, Servicios de Salud, Calidad, Atención en Salud.

ABSTRACT

Currently, public and private institutions that provide health services have the urgent need to periodically evaluate the quality of their services, with the purpose of improving and strengthening the quality of life of people. **Objective.-** To identify the determining factors that influence the quality of health services provided to students of the fifth semester of the Faculty of Health Sciences in the Department of University Welfare of the Technical University of Babahoyo 2018. **Methodology.-** Research It will be descriptive, field with a cross-sectional design applying on the one hand the quantitative modality and on the other hand the qualitative one based on scientific theories and triangulating the information to obtain truthful results. **Results.-** an inadequate management of the clinical history and the registry of the health information was evidenced, inadequate procedure of evaluation of the state of health and low quality of attention to the patients **Conclusions.-** The evaluation of the state of health, the registry of the health information of the patient, and the perception of quality of health care are determining factors in the quality of the health service provided by the Department of University Welfare. **Recommendations.-** To enable an information system that allows the productive development of quality care, correct data registration and comprehensive health assessment in the patients of the University Welfare Department of the Technical University of Babahoyo.

KEY WORDS: Determining Factors, Health Services, Quality, Health Care.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones públicas y privadas que prestan servicios de salud tienen la necesidad imperante de evaluar de forma periódica la calidad de sus servicios, con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de vida de las personas. La búsqueda de la calidad de la atención en la prestación de servicios actualmente es de gran importancia y es una preocupación generalizada a nivel mundial, desde este punto de vista existe una estrecha relación entre la calidad de la atención brindada en los servicios de salud y un adecuado registro de la información de salud del paciente acompañado de la correcta evaluación del estado de salud y de esta forma analizar la evolución de una enfermedad o establecer la adecuada prevención a una posible complicación ulterior estos unos de los muchos motivos por los cuales los profesionales de la salud dedican esfuerzos diariamente para que se establezca un debido ordenamiento y utilización de los recursos públicos en la prestación de los servicios de salud con calidad.(Estadística, Calidad, Gral, Martín, & Plata, 2007).

Actualmente la prestación de servicios de salud en instituciones de educación es un aporte trascendental en la conformación de una Red Pública de salud que permita realizar atención primaria en salud desde varios puntos que converjan en un solo propósito que es brindar salud.(Gallegos, 2009). La presente investigación tiene como objetivo establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de atención de salud a estudiantes del quinto semestre de la carrera enfermería en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo, lo que proporcionara beneficios a la comunidad universitaria como son la mejor accesibilidad a los servicios de salud, adecuado manejo de la información de la salud del paciente, procesos adecuados en la prestación y atención, estadísticas suficientes sobre los datos informativos de los pacientes, además de una evaluación adecuada, diagnóstico certero, control y seguimiento de enfermedades en los pacientes universitarios lo que implica una mejora en la salud generando satisfacción y bienestar en los mismos.

El análisis de factores determinantes de la calidad de la atención de salud prestados por una institución nos posibilita a recolectar información importante sobre varias dimensiones del

servicio prestado como resultado de una necesidad de la comunidad, los aspectos de los cuales obtendremos información son las accesibilidad al servicio, la capacidad de respuesta de las solicitudes de salud y el tiempo de tardanza entre las mismas, la empatía y el buen trato con el que se atiende al beneficiario, la confiabilidad y seguridad de la información y resultados obtenidos así como el interés por brindar el servicio, los elementos tangibles de la prestación del servicio como la infraestructura y el abastecimiento de equipos y por último la fiabilidad y responsabilidad en la prestación de los servicios de salud.

Una vez realizada la investigación los resultados contribuirán a conocer e identificar los factores determinantes que influyen en la calidad de la atención de salud del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica da Babahoyo, además de analizarlos para poder crear un indicador del nivel de calidad con que se están realizando los proceso y procedimientos en el departamento antes mencionado para así poder proponer una solución que oriente a la mejora en la prestación de los servicios de salud, además el estudio podrá emplearse en las demás dependencias con las mismas características presentes en todas la Instituciones de Educación Superior (IES) a nivel nacional.

Para realizar la investigación se desarrollaron capítulos ordenados sistemáticamente de la siguiente forma:

Capítulo I: Se abordó el planteamiento de problema, la elaboración de objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Corresponde a el desarrollo del marco referencial, marco teórico, marco conceptual y la determinación y Operacionalización de variables.

Capítulo III: Se desarrolló el Marco Metodológico tipo y diseño de la investigación la cual será descriptiva, de campo con un diseño transversal aplicando por un lado la modalidad cuantitativa y por otro lado la cualitativa fundamentando a través de teorías científicas y triangulando los datos obtenidos, además se aborda la población y muestra, instrumentos de la investigación, métodos, técnicas y el procesamiento de los datos obtenidos.

Capítulo IV: en este apartado se desarrolla el análisis de la situación actual, el análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas y los resultados donde se realiza la discusión y triangulación de datos obtenidos.

Capítulo V: Comprende la propuesta de solución al problema la alternativa es habilitar un sistema de información de historia clínica electrónica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud en los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematicación

La prestación de servicios de salud con calidad es de gran importancia y al no ser prestada se genera consecuencias que dificultan el normal desempeño de una población. De hecho la calidad se ha convertido en un factor prioritario en la salud pública, debido a la demanda de servicios de calidad con calidez, en este sentido la calidad del servicio sanitario ha cobrado y mantenido su protagonismo con el paso de los años en el campo de la investigación, debido a que la salud es un indicador básico del bienestar social de los pueblos, y como rol fundamental de las sociedades en el Ecuador el bienestar y buen vivir son parte esencial de la Constitución Política del Estado, garantizando de forma oportuna la prestación de servicios de salud orientada a la calidad del servicio, convirtiéndose en la actualidad, la calidad de los servicios de salud en un problema de salud pública que debe ser solucionado.

El desarrollo de las sociedades se fundamenta en la correcta prestación de servicios públicos entre los más representativos están los servicios de salud como señala(Ruiz, 2011), “La calidad de los servicios de salud es uno de los aspectos que se reconocen ampliamente prioritarios, dentro de los planes de desarrollo de una sociedad”. A nivel nacional y local las instituciones públicas y privadas del sector salud se esmeran por brindar calidad en la prestación de sus servicios, además intervienen en la atención a fin de mejorarla, esto ha derivado imperante necesidad de evaluar los servicios a partir de la satisfacción de los usuarios, mediante diversas técnicas y herramientas. Este enunciado es fundamentado por Granados, Tetelboin, Torres Pineda y Villa (2011), quienes señalan que uno de los aspectos relacionados con la atención médica que ha cobrado importancia en los últimos años, es la calidad en el servicio, que comprende entre otros indicadores la evaluación de la satisfacción del usuario.(Granados-Cosme, Tetelboin-Henrion, Torres-Cruz, Pineda-Pérez, & Villa-Contreras, 2011). Con base en este manifiesto la necesidad de establecer la calidad de los servicios de salud prestados por el departamento de Bienestar Universitario se vuelve imperante por otro lado no solo la calidad del servicio si no la identificación y análisis de

los factores determinantes que condicionan esta calidad y afectan la satisfacción del usuario en la Institución de Educación Superior, caracterizados principalmente por el registro en el acceso al servicio de salud, calidad de la atención brindada por los prestadores de salud y la evaluación del estado de salud de los pacientes de forma oportuna y periódica.

En la actualidad los esfuerzos en salud son orientados a contribuir de manera correcta en la solución de los problemas de salud de las zonas estableciendo una adecuada evaluación del estado de salud de los pacientes y por supuesto manteniendo información certera sobre el mismo de forma universal, para contribuir a un sistema de salud sólido, por otro lado es importante manifestar que el nivel de satisfacción del usuario es considerado el indicador más usado en la valoración de la calidad de la atención de los servicios de salud debido a que estos servicios no solo se prestan con el propósito de cumplir con una norma si no con ese plus de generar salud, bienestar y calidad de vida de esta forma es imprescindible que los servicios de salud sean brindados con total empatía además de que sean otorgados de manera oportuna, eficiente y eficaz (Palacin & Darras, 2005). Por otro lado se reconoce que la cantidad en un servicio de salud no es suficiente para alcanzar las metas de brindar una atención efectiva, eficaz y lograr los impactos deseados, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de la atención, las cuales pueden estar influenciadas por diferentes factores que merman en este sentido el resultado de los servicios de salud, en la localidad donde se aplicara el estudio se evidencia la influencia de factores determinantes en la calidad del servicio brindado como causas de una baja calidad en los mismos, estos factores de diferente índole los cuales deben ser identificados y analizados en su totalidad determinando así la relación que tienen con la eficaz y eficiente prestación de servicios de salud.

El Ecuador partiendo de la nueva constitución está viviendo una serie de transformaciones sociales y económicas que están influenciando de manera directa el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud, no siendo la excepción los servicios de salud brindados por centros que no pertenecen a la red pública habitual en este caso servicios de salud brindados por Departamentos de Bienestar y Salud internos en Instituciones de Educación Superior los cuales deben brindar de igual o de mejor forma un servicio de salud de calidad. Las instituciones que prestan servicios de salud no solo son las comúnmente conocidas como

hospitales, clínicas y centros de salud, existen instituciones que tienen otros fines como el de brindar excelencia académica o formar profesionales pero en su estructura organizacional contienen centros de salud y bienestar que deben de prestar servicios de salud a la población, este es el caso de las universidades o Instituciones de Educación Superior (IES), donde existen Departamentos de Bienestar Universitario que deben brindar entre sus servicios atención en salud de diferente índole según sus reglamentos y normativas los cuales han de ofrecerse con calidad y calidez hacia los usuarios en este caso la comunidad universitaria comprendida por estudiantes, docentes, empleados administrativos y de servicio.

La calidad de los servicios de salud brindados por el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo durante los últimos años ha tenido una serie de dificultades, que se reflejan evidentemente en la satisfacción de los usuarios de este servicio en este caso los estudiantes universitarios. Este servicio está ligado a diferentes factores los cuales son determinantes en la prestación de los mismos, como son el manejo de la información certera en base al estado de salud de los pacientes así como una adecuada atención de salud orientada siempre a evaluar el estado de salud de los pacientes y realizar un control periódico del mismo con el propósito de mantener la salud en la comunidad universitaria estos factores con el pasar del tiempo han sido partícipes en el decrecimiento en el servicio, la cobertura y la satisfacción con respecto a las obligaciones que le compete brindar con base en la prestación de servicios de salud en la IES.

El presente trabajo de investigación se origina a través de la necesidad imperante de obtener información certera y relevante sobre el estado de salud de la comunidad universitaria de forma ordenada y con fácil acceso a la misma desde cualquier sector con el propósito de asegurar la calidad de la prestación de los servicios de salud.(Peni, 2000), el análisis de los factores determinante de la calidad en el servicio es de suma importancia ya que se torna en un problema de salud pública, se considera como factores que determinan la calidad del servicio de salud a el adecuado registro de los datos de salud de los pacientes para de ata forma realizar una adecuada historia clínica, además una atención con calidez y de calidad con el trato adecuado y mostrando las competencias necesarias en el cargo de salud desempeñado expresa un servicio de calidad por último se considera como otro factor importante la correcta evaluación del estado de salud del

paciente además de un control periódico del mismo lo cual proporcione garantías para mejorar su calidad de vida y la de la población contribuyendo a los lineamientos nacionales constitucionales.

Por observación directa en el campo de acción de esta actividad se evidencio que la atención de salud no están siendo prestados de forma idónea poniendo en riesgo la calidad del servicio y provocando descontento en la comunidad de estudiantes universitarios, convirtiendo a los servicios de salud en esta dependencia como simples requisitos para algún trámite universitario, perdiendo el horizonte de la verdadera función y propósito que deben de tener los centros de salud que en la actualidad deben estar integrados a la Red nacional de salud y contribuir con la solución de problemas de salud apegados a los lineamientos establecidos en el modelo de atención integral de salud de nuestro país.

1.1.2. Delimitación del problema

Líneas de Investigación:

Línea de investigación de la Universidad: Salud Pública, Medicina Preventiva Y Enfermedades Que Afectan A La Población.

Sub línea de la Maestría: Atención primaria de salud.

Objeto de estudio: Factores Determinantes de la Calidad de los servicios de salud

Unidad de observación: Estudiantes del Quinto Semestre. Facultad de Ciencias de la Salud.

Tiempo: 2018

Espacio: Facultad de Ciencias de la Salud – Universidad Técnica de Babahoyo.

1.1.3. Formulación del problema

En bases de los antecedentes explicados en la problematización se hace la formulación del siguiente problema:

- ¿Cuáles son los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindados a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018?

1.1.4. Sistematización del problema

El problema de la actual investigación es el siguiente ¿Cuáles son los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindados a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018?

Para elaborar la sistematización del problema se elaborarán las siguientes preguntas basadas en los sub-problemas:

- ¿Existe Historia Clínica de los pacientes que se relacione con la calidad de los servicios de salud prestados por el departamento de Bienestar Universitario?
- ¿Cuál es la influencia de la evaluación del estado de salud en la calidad de los servicios de salud prestados por el departamento de Bienestar Universitario?
- ¿Cuál es la percepción de calidad de la atención de salud y su influencia en la satisfacción de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario?
- ¿Cuál sería una propuesta que permita solucionar los problemas encontrados en la investigación?

1.1.5. Determinación del tema

Factores Determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes del quinto semestre. Facultad de Ciencias de la Salud. Departamento de Bienestar Universitario. Universidad Técnica de Babahoyo. 2018.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Identificar los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindados a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018.

1.2.2. Objetivos específicos

- Verificar la Historia Clínica de los pacientes y relacionarla con la calidad de los servicios de salud prestados por el departamento de Bienestar Universitario.
- Determinar de qué manera influye la evaluación del estado de salud en la calidad de los servicios de salud prestados por el departamento de Bienestar Universitario.
- Analizar la percepción de calidad de la atención de salud y su influencia en la satisfacción de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario.
- Diseñar una propuesta que permita solucionar los problemas encontrados en la investigación.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El éxito de los programas de salud se enmarca en la prestación de servicios de calidad con transparencia, equidad y oportuna aplicación de los recursos públicos que brinda el gobierno y que deben generar un el impacto favorable sobre las acciones orientadas el desarrollo de la población disminuyendo las tendencias de malestar en la salud de las comunidades que se traducen en la búsqueda del bienestar y el buen vivir, es imperante que los servicio de salud sean brindados priorizando la recopilación correcta de información sobre el estado de salud del paciente para que sea manejada de forma universal con la debida confidencialidad y orientada a realizar la correcta evaluación del estado de salud del paciente con el debido seguimiento y control.

El propósito que incentiva a analizar los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo brindado a los estudiantes, se origina con base en las reiteradas quejas de los usuarios por inconformidades presentadas por la falta de interés en los problemas de salud, además de la orientación de los servicios hacia el cumplimiento de requisitos universitarios como la entrega de certificados de salud o de certificados de atención médica, privando a la comunidad universitaria de obtener un servicio de salud adecuado orientado a la solución de problemas de salud y el control, seguimiento y prevención de los mismos de forma oportuna por lo cual se expresa a

precepción de una mala atención brindada hacia los estudiantes universitarios, por carencia de estrategias para brindar un mejor servicio, como seguimiento al estado de salud de los estudiantes, promoción y prevención permanente de enfermedades. Además, existe inconformidad de los usuarios por el servicio prestado en base a atención de los profesionales de salud asociada a la carencia de insumos y materiales necesarios para la atención. La determinación de los factores que influyen en la calidad de los servicios de salud es primordial en la identificación de los nudos críticos que condicionan la calidad del servicio y estos se dan conocer como indicadores de calidad que deben ser satisfechos en su totalidad garantizando en todas sus dimensiones la satisfacción del usuario, desde el punto de vista de precepción de calidad y de la prestación de una adecuada atención orientada a la evaluación del estado de salud del paciente con el debido control y seguimiento, con el propósito de mejorar la calidad de vida de las comunidades.

Por los motivos antes expuestos es imperante realizar una investigación que evidencie los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo para de esta forma poder proponer nuevas estrategias y nuevos caminos que orienten a propuestas que permitan mejorar la calidad de los servicios de salud y fortalecer los factores determinantes que influyan de manera positiva sobre la prestación de los servicios de salud integral en el departamento antes mencionado con el propósito de aportar a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir mejorando la calidad de vida de los usuarios y la prestación de servicio del sector Salud desde el escenario de la Instituciones de Educación Superior.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

Al referirnos al tema históricamente la calidad se la estudia con mayor profundidad desde hace más de treinta años, el estudio de esta variable despertó el interés de investigadores y profesionales, siendo pioneros en este tema el doctor Donabedian, en los Estados Unidos de América y el doctor Ruelas en México, los que a través de las investigaciones realizadas y las mediciones de calidad se encargaron de aportar u lograr que el estudio de la calidad de los servicios de salud sea un indicador primordial de gran validez en la gestión pública en muchos países, y sobre todo necesaria para garantizar la salud y calidad de vida de las comunidades.(General, n.d.). Antiguos estudios señalan que en México, los primeros esfuerzos por mejorar la calidad en los servicios de salud se vieron reflejados con las auditorías médicas en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), de 1950 a 1960; después a mediados de los ochenta aparecen en el país las primeras aportaciones del doctor Donabedian, que dieron origen a la aplicación de los círculos de calidad, a partir de 1985 en el Instituto Nacional de Perinatología (INPER) y en el Hospital “López Mateos” del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.(Pedraza Melo, Lavin Verástegui, González Tapia, & Bernal González, 2014). Es aquí que se empieza a gestar el uso de la calidad como un indicador de satisfacción del usuario de los servicios, dejando de ser el protagonista el proveedor de los servicios y convirtiéndose el usuario en el protagonista priorizando la satisfacción del mismo. La calidad del servicio de salud tratada como variable debe estudiarse desde dos aspectos que están relacionados de forma muy estrecha pero que tiene total dependencia entre ellos, por un lado está la técnica que se basa en la operatividad del servicio es decir está representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente, y por otro lado está el aspecto interpersonal, que este se fundamenta en la atención al usuario y se caracteriza por la forma cómo interactúan los prestadores de servicios de salud con los usuarios, que necesariamente implica el valorar

cómo se da la relación del paciente con todos los integrantes del equipo de salud.(General, n.d.). En la actualidad la evaluación de la calidad de los servicios de salud es un área de creciente interés, para todas las instituciones que prestan servicios de salud, mayoritariamente para las específicas de salud como hospitales, clínicas, centros de salud. Pero por otro lado están instituciones que no se dedican mayoritariamente a prestar servicios de salud, pero entre sus dependencias existen departamentos que generan un servicio de salud los cuales deben ser prestados con la misma o mayor calidad que en un centro del Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Salud Pública. El estudio y evaluación de la calidad ha sido apoyado en métodos y técnicas de las ciencias sociales, con base en dos vertientes básicas, la valoración desde la perspectiva de los profesionales de la salud y desde la percepción del usuario, en relación con esta segunda perspectiva el énfasis de su medición está basado en dos modelos: el de satisfacción de los usuarios, a partir del concepto de calidad de Donabedian, y desde el modelo desarrollado por Parasuraman. (Ruiz, 2011).

2.1.2. Antecedentes referenciales

Según manifestó Delgado et al (2010). En su estudio la Calidad en los servicios de salud orientada al sentido de los diferentes actores sociales, se da a notar por parte de los encuestados que profundizan más en aspectos técnicos del servicio, estos aspectos construyen la calidad de la atención. Los usuarios y personal de salud, mostraron aproximaciones en torno a tres grandes ejes: adecuación de la estructura, nivel técnico y humanización de la atención. Por otro lado presentaron diferencias sustanciales con base en la disponibilidad y accesibilidad de recursos, y en aspectos técnicos, como resolución y calidad técnica. Luego de estos análisis concluyen manifestando que el sentido de calidad de los actores sociales, indica la necesidad de tenerlos en cuenta en su totalidad, tanto a usuarios como prestadores de servicio destacando por un lado una administración ágil y tiempo de consulta mayor; y por otro lado mala disposición de personal especializado, materiales e insumos suficientes provocando debilidades en el sistema. (Delgado-Gallego, Vázquez-Navarrete, & de Moraes-Vanderlei, 2010)

La Master Maritza Alcaraz Agüero junto a un grupo de alumnos del Policlínico Docente “Armando García Aspurú”, Santiago de Cuba, Cuba. realizaron un análisis investigativo bibliográfico donde se evidencia el deterioro en la recopilación de la información y la confección de los expedientes de registro de información médica, donde se evidencian perjuicios derivados de un contenido incompleto del documento, teniendo en cuenta que su adecuada elaboración permite al personal médico obtener los datos pertinentes sobre signos vitales, pruebas indicadas, esquemas terapéuticos, evolución u otras importantes informaciones sobre el estado de salud y la calidad de vida de los pacientes, lo cual concluye en la importancia de la implementación de sistemas de la información de Historia Clínica digitalizados o electrónicos para su fácil acceso y disminución del deterioro o pérdida de la información.(Agüero et al., 2010)

Como manifiesta García (2013). Mediante un trabajo investigativo aplicado sobre 192 usuarios los cuales fueron encuestados según manifiesta el estudio descriptivo ejecutado en el Centro de Salud de Chorrillos de la ciudad de Lima Perú donde con la encuesta SERVQUAL modificada se determinó percepción y expectativas de la calidad de atención. Los resultados arrojaron que un 55% de los usuarios encuestados estaban insatisfechos y el 45% satisfechos, con mayor grado de insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Y mayor grado de satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad. Evidenciando en este estudio que para los usuarios analizados en este trabajo es de gran relevancia el respeto a la privacidad de la información y seguridad de sus datos, además del trato prestado por los proveedores de salud con empatía y una buena comunicación y en sentirse escuchados. (Marky, 2013)

Según estudio realizado por Ninanango (2014) la calidad es manifestada de diferentes sentidos en este trabajo investigativo se analizaron 230 usuarios de consultorios externos de medicina mediante un estudio descriptivo, el mismo fue realizado en el área de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el propósito del mismo era describir la percepción de la calidad del servicio medida sobre los usuarios donde se encontraron el 83,9% eran insatisfechos en las dimensiones de confiabilidad 78.3%, aspectos tangibles el 72.6%, empatía 69.6% y seguridad 63.9%. Manifestándose insatisfacción del usuario por los

servicios de salud brindados es decir una baja calidad en los servicios de salud, concluyendo con que las percepciones de calidad de salud por parte de los usuarios son muy altas.(Ninamango Vicuña, 2014)

Todos los estudios antes mencionados están orientados a mediar la calidad de los servicios de salud, manifestando que la calidad es un factor esencial para establecer la satisfacción del usuario por los servicios de salud prestado, lo que difiere con la presente investigación es que además de estar orientada a la calidad del servicios, la preocupación específica es analizar los factores que influyen sobre la calidad de los servicios de salud con base en las causas de un servicio prestado con baja calidad y por lo consiguiente la existencia de insatisfacción en los usuarios del servicio.

2.1.3. Fundamentación

Factores Determinantes en los Servicios de Salud

Análisis de diferentes estudios indican que la calidad de los servicios está influenciada por una serie de factores que son determinantes en la prestación de los servicios de salud en algunos estudios son presentados como dimensiones, factores etc. Es importante mostrar los factores que son determinantes en los servicios de salud a continuación se muestra: Registro de la información de salud, Accesibilidad, empatía y buen trato en la atención y una adecuada evaluación del estado de salud del paciente.

Registro de la información de salud (Historia Clínica)

El registro de la información de salud se hace en sistemas de información en salud los cuales son considerados como estrategias imprescindibles si se trata de brindar una atención de calidad además de prestar asistencia eficaz en función de los beneficios del paciente disminuyendo los costos del servicio. La aplicación de sistemas de información ha contribuido a mejorar la gestión de los servicios de salud y la prestación de asistencia al crear un ambiente que propicia el mejoramiento del acceso y la calidad de la asistencia a los pacientes y refuerza la base de conocimientos necesaria para la toma de decisiones clínicas y administrativa. Los sistemas de información en salud tienen como propósito facilitar el flujo

de los procesos y el flujo de la información en los aspectos logísticos de la atención de salud, contribuyendo con el accionar eficiente y un correcto funcionamiento de las instituciones y departamentos que brindan servicios de salud de esta forma se ayuda a los prestadores de estos servicios a mejorar la accesibilidad a los datos clínicos, epidemiológicos, de salud, administrativos, preventivos, tanto individuales como colectivos.(O.P.S, 1999)

Atención en salud basada en Empatía y Buen Trato

La atención en salud es un derecho esencial y accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables, coherentes y satisfactorios con el propósito de solucionar los problemas de salud siendo expresada de forma empática y amable, este factor prima la satisfacción del usuario ya que en muchos de los casos así no se resuelva el problema del paciente si es tratado con empatía y se muestra un conjunto de valores que denoten un buen trato el paciente termina satisfecho. Con base en este factor la empatía es la medición del trato, atención e interés que el personal prestador de los servicios de salud de la institución hospitalaria, clínica, centro de salud o departamento de salud manifiesta hacia los usuarios de la misma y el cuidado que se da de manera personalizada a cada paciente tratándolo siempre por su nombre y prestando interés en los problemas que lo aquejan..(“Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional alberto sabogal sologuren 2015,” 2015)

Evaluación del estado de salud de los pacientes

La evaluación del estado de salud es la valoración de salud bienestar integral de mediante el uso de instrumentos técnicas y procedimientos de carácter profesional para establecer el estado de salud de un individuo, este proceso de evaluación debe ser realizado en el momento de ingreso a cualquier unidad de salud por el motivo que fuera, con el fin de identificar precozmente los problemas y necesidades de salud y tomar las medidas sanitarias adecuadas desde el punto de vista terapéutico y preventivo, esta orientación sobre la evaluación del estado de salud debe ser adoptada y aplicada por todas la unidades de salud a nivel nacional sean públicas o privadas ya que el único propósito es unir fuerzas para dar

solución a los problemas sanitarios y preservar la salud de los individuos y comunidades a nivel nacional.

Calidad del Servicio de Salud

Existen dos enfoques de calidad en los servicios de salud el primero se origina con Donabedian entre 1980 y 1988 quien define la calidad en los servicios de salud como la capacidad para cumplir objetivos alcanzables usando medios legales y legítimos, esta definición fundamentada técnicamente en la consecución de objetivos que se enmarcan en un correcto estado de salud. El segundo enfoque se basa en la percepción del servicio de salud que recibe el paciente, la satisfacción del usuario determina de forma definitiva el nivel de calidad que tiene la prestación del servicio y esta se armoniza o se vincula de forma estrecha con la misión y visión del personal de salud y es subjetiva de los beneficiarios del servicio. (Pedraza Melo et al., 2014). Calidad se define como el correcto cumplimiento de las normas regido por el adecuado conocimiento epistémico sanitario que existe con base en las teorías y prácticas aceptadas por la comunidad, este conocimiento epistémico sanitario debe ser coherente y debe estar armónicamente adaptado a las realidades, particularidades y circunstancias específicas del sector. Además calidad también es el grado de mejoría de los servicios de salud prestados al individuo, familia y población y son prestados con base en los conocimientos adquiridos en los perfiles profesionales de los prestadores de servicios sanitarios, también es considerada como la aproximación al nivel más deseado de satisfacción del paciente en los servicios de salud es decir al modelo óptimo de asistencia que exigen los usuarios de servicios de salud.(Palacin & Darras, 2005)

La Satisfacción del Paciente por los Servicios Prestados

La percepción de satisfacción en los usuarios de un servicio de salud es un acontecimiento que se va venido estudiando con mayor relevancia desde los últimos 10 años, estos estudios se dan encaminados a fomentar una sensación de satisfacción en los usuarios de servicios de salud, en el estado del arte basado en conocimiento científico es muy común encontrar en la actualidad estudios sobre la satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Hospitales,

Clínicas y consultorios hasta en farmacias pero todos estos sitios dentro de la red pública o privada de salud. Este estudio está enfocado al análisis de este servicio de salud prestado desde una dependencia que brinda servicios de educación como son las Instituciones de Educación Superior pero que dentro de sus unidades operativas cuentan con departamentos que prestan servicios de salud a la comunidad universitaria y deben ser prestados con calidad evidenciando la satisfacción de los usuarios en el servicio de salud y de la solución de tramites dentro del centro de salud.(Palacin & Darras, 2005)

2.2. MARCO LEGAL

El Artículo 42 de la Carta Magna, dispone que: “El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia”;(Asamblea Constituyente, 2008), este apartado incluye a todo los departamentos y centros de salud públicos, privados y mixtos puedan apoyar a la conservación, evaluación, control, seguimiento, promoción y prevención de la salud en las comunidades que les corresponden según el sector en el que se encuentran.

El Artículo 45 de la Carta Magna, dispone que: “El Estado organizará un Sistema Nacional de Salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector, funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa”; (Asamblea Constituyente, 2008), en este apartado se expresa que todos las unidades médicas sean públicas o privadas serán generadoras de información sobre el estado de salud y en este contexto el departamento de bienestar universitario debe tener un buen manejo de la información, evaluación, control y seguimiento del estado de salud de la comunidad universitaria.

La Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 86 y Art. 6 de su Reglamento General, establecen que los Centros de Educación Superior brinden y garanticen los servicios de bienestar estudiantil como parte del Bienestar Universitario, a través de la unidad correspondiente.(Ec et al., 2010)

El Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica de Babahoyo, en su artículo 29 contempla la “Comisión de Bienestar Universitario Estudiantil” y establece como fines el promover el bienestar general, la recreación, el deporte, la cultura, la salud y otras actividades, que permitan mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria. Bajo estos apartados el Departamento de Bienestar Universitario en su reglamento manifiesta la finalidad de brindar bienestar general, físico, psicológico, servicio social, becas e incentivos, defensa de derechos estudiantiles, cultura, deportes, y recreación entre otras actividades que garanticen en su cumplimiento el bienestar general de la comunidad universitaria. Esta base legal faculta al Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo a brindar asistencia de calidad en la prestación de servicios de salud y de otros servicios sociales que orienten al bienestar general de la comunidad universitaria.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Factores Determinantes.- Son factores que favorecen o condicionan una determinada acción, en este caso factores que favorecen o condicionan la calidad de los servicios de salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.(Pedraza Melo et al., 2014)

Registro de datos de salud.- se refiere a la información recogida y ordenada en un registro de datos que puede ser la Historia Clínica y es imprescindible para el desarrollo de las funciones profesionales de los profesionales de salud es la principal es lavase de la relación médico paciente y además fundamental en la evaluación del estado de salud de la comunidad.(Peni, 2000)

Evaluación del estado de salud.- es la acción del uso de instrumentos técnicas y procedimientos profesionales para establecer el estado de salud de un individuo este es subjetivo de la apreciación de quien lo realice, pero bajo la aplicación de las técnicas establecidas da a conocer el estado general de salud del mismo.

Atención de salud.- Es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables, coherentes y satisfactorios para ellos, con su plena participación, la misma es susceptible de la forma de brindarla por parte del profesional en este estudio se abordará la calidad de la atención basada en una atención digna y orientada a la solución de los problemas de salud.(Marky, 2013)

Servicios de salud.- se conocen como las prestaciones que brindan al individuo y comunidad basadas en la asistencia sanitaria se caracterizan por la articulación de estos servicios con un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas brindado con calidad y responsabilidad. (Mar, 2010)

Calidad en salud.- es la totalidad de funciones, características, ausencia de deficiencias de un bien, servicio o comportamientos producido o prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los usuarios de un servicio de salud en este caso los pacientes.(En, Atención, La, & Rosa, 2005)

2.4 VARIABLES

2.4.1 Declaración de variables

Variable Dependiente: Calidad de los Servicios de Salud

Variable Independiente: Factores Determinantes

2.4.2 Operacionalización de las variables

NOMBRE DE LA VARIABLE	DESCRIPCION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM/ESCALA
Variable Independiente: Factores Determinantes	Son factores que favorecen o condicionan una determinada acción, en este caso factores que favorecen o condicionan la calidad de los servicios de salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.	Registro de información de los pacientes	Existe Historia clínica establecida	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No
			Tipo de Historia Clínica	<ul style="list-style-type: none"> • Física • Digital
			Identificación y datos del paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Completo • Incompleto
			Antecedentes personales	<ul style="list-style-type: none"> • Completo • Incompleto
			Antecedentes hereditarios	<ul style="list-style-type: none"> • Completo • Incompleto
			Datos específicos de salud, valoración del estado de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Completo • Incompleto
			Anexos análisis y exámenes complementarios	<ul style="list-style-type: none"> • Completo • Incompleto
		Atención del personal de salud al paciente	Atención oportuna, rápida y eficaz	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Algunas veces • Nunca
		Evaluación del	Toma de signos vitales a los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No
			Valoración del peso, talla e índice de masa corporal a los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No

		estado de salud de los pacientes	Exploración física a los Pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No
			Inspección de síntomas y signos del paciente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No
			Palpación física en los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No
			Percusión física en los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No
			Auscultación física en los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No
		Seguimiento y control de enfermedades en los pacientes	El departamento de bienestar universitario se preocupa por realizar seguimiento y control de enfermedades en los pacientes de la comunidad universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca
		Promoción y prevención de Salud	Charlas de prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial orientadas a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca

			universitaria	
--	--	--	---------------	--

NOMBRE DE LA VARIABLE	DESCRIPCION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM/ESCALA
Variable Dependiente Calidad de los servicios de salud	La calidad de los servicios de salud consiste en prestación de dichos servicios de manera eficaz y eficiente, con responsabilidad, de manera oportuna en una forma que maximice los beneficios para la salud sin aumentar sus riesgos y siempre orientados a la satisfacción del usuario.	Accesibilidad	Atención en el departamento de Bienestar universitario es rápida, oportuna y eficaz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca
		Empatía trato al usuario del servicio de salud	Siempre es tratado con cortesía como usuario de servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca
			El personal de salud muestra interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca
			La solución de problemas por parte del profesional los servicios de salud es dada con rapidez	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca

		Manejo de la información y la comunicación	<p>Considera que la información de su salud es manejada con confidencialidad y de manera responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca
			<p>Cree usted que existe socialización de información sobre servicios de salud, promoción y prevención de enfermedades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Algunas veces ▪ Nunca

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Tipo de Investigación

De Campo. – Porque permitió recopilar información de forma directa de la realidad a través del uso de técnicas de recolección como la encuesta, entrevista y fichas de observación sobre la calidad de los servicios de salud en el Departamento de Bienestar Universitario competente al registro de información de salud, atención y evaluación del estado de salud de los pacientes.(Taylor & Bogdan, 1987)

Descriptiva.- Ya que se basa en una investigación que permitió conocer situaciones, costumbres, y actitudes frecuentes a través de la descripción exacta de los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindada por el Departamento de Bienestar Universitario, en este caso se profundizo buscar la opinión de los usuarios y mediante un análisis observacional indagar el manejo de los registros, atención y evaluación del estado de salud influye en la calidad del servicio de salud.(Sampieri, 1998)

Diseño del estudio

Transversal. - Porque es un tipo de estudio observacional descriptivo en el cual se midió una muestra poblacional en un solo momento temporal en este caso, los factores determinantes y su influencia en la calidad de los servicios prestados por el Departamento de Bienestar Universitario durante el 2018.(Sampieri, 1998)

Descriptivo. – Permitted analizar cómo es y cómo influyen los factores determinantes en la calidad de la atención de salud. Este estudio nos permite detallar cada uno de los factores determinantes a través de la medición de uno o más de sus atributos. En este caso los factores determinantes condicionan la calidad de los servicios de salud brindados por el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.(Sampieri, 1998)

Modalidades de estudio

Cuantitativa.- porque permitió examinar los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindados en el Departamento de Bienestar Universitario de manera científica, de forma numérica comprendiendo el inicio del problema estableciendo preguntas de investigación, objetivos, variables e hipótesis antes de la recolección de los datos aplicando las herramientas e instrumentos establecidos y una vez obtenido los datos se realiza un procesamiento estadístico apoyado en el soporte teórico del marco referencial para la discusión de los resultados. (Sampieri, 1998)

Cualitativa. - porque permitió analizar la percepción de la calidad de los servicios de salud del Departamento de Bienestar Universitario mediante hechos basados en la realidad in situ, estableciendo así los factores que condicionan la percepción de calidad de la atención en el contexto de cualidades sentidas por los sujetos de estudio y de la forma en que perciben los procedimientos para la atención de salud, obteniendo categorías que direccionan a núcleos sentidos en base al manejo de la información, atención de calidad y evaluación del estado de salud asociados a la calidad de los servicios de salud. (Sampieri, 1998)

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población de este estudio se constituyó por los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo los cuales tienen características socio culturales, demográficas marcadas ya que aproximadamente el 75% de sus estudiantes provienen de sus alrededores, lo cual indica una dispersión geográfica activa en el objeto de estudio, la edad de la población está caracterizada entre los 18 y 35 años, con un estado económico familiar de medio y bajos recursos pero estable, la motivación de los mismos esta fomentada en el cumplimiento de sus aspiraciones buscando un mejor estatus de vida para ellos y sus familiares, todos estos actores inmersos en la comunidad universitarias tienden a necesitar atención de salud debido a que entre 8 y 10 horas de su accionar

diario lo pasan en la universidad por este motivo el Departamento de Bienestar Universitario debe prestar una atención de calidad en salud a sus usuarios.

3.2.2 Delimitación de la población

La Universidad Técnica de Babahoyo cuenta con dos campus la matriz ubicada en el Km 1½ vía Montalvo y una matriz en el Km 2½ vía Montalvo para brindar los servicio de salud y bienestar cuenta con el Departamento de Bienestar Universitario tiene la responsabilidad de atender aproximadamente 9.000 estudiantes, además de docentes, empleados y trabajadores de los cuales debe existir información correcta y bien estructurada sobre el estado de salud de los mismos que facilite la prestación de los servicios de salud y sobre todo permita realizar un correcto seguimiento y evaluación integral de la salud de los antes mencionados.

El estudio se realizó específicamente con los estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo con historia clínica en el Departamento de Bienestar Universitario y además cuentan con el tiempo suficiente en la universidad como para haber requerido algunos de los servicios de salud que oferta el departamento antes mencionado.

3.2.3 Tipo de muestra

La muestra que se recopilo en este estudio es probabilística ya que será recogida mediante un proceso en que todos los individuos tengan las mismas oportunidades de ser seleccionados. Además, se debe especificar que aparte de ser un muestreo probabilístico será realizado de forma aleatoria estratificada o muestreo aleatorio proporcional, a través de esta técnica de muestreo probabilístico se garantiza que los sujetos sean inicialmente agrupados en diferentes categorías, en este caso por los paralelos de los quintos semestres. Luego, se selecciona aleatoriamente la lista final de sujetos de los distintos estratos.

La muestra de la investigación cualitativa fueron 10 estudiantes universitarios ajenos al grupo objeto de estudio que hayan acudido durante los últimos 3 meses al Departamento de Bienestar

Universitario requiriendo atención de salud los cuales hayan abierto o actualizado su historia clínica.

3.2.4 Tamaño de la muestra

POBLACION: 360

MUESTRA: 187

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 360

Tamaño de muestra: 187

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

3.2.5 Proceso de selección

Se elaboró un oficio al Vicerrector Académico de la Universidad autoridad competente para la realización de trabajos académicos en la IES, además se ofició al Director/a del Departamento de Bienestar Universitario y la Decana de la Facultad de Ciencias de la salud para que permita realizar el trabajo de recopilación de datos.

Se elaboró y aplico el consentimiento informado del trabajo a los sujetos de estudio para poder realizar las encuestas, entrevistas y fichas de observación necesarias para la recopilación de datos en el proceso investigativo.

Criterios de inclusión.- Se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud que tengan historia clínica en el Departamento de Bienestar Universitario.
- Estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud que acepten voluntariamente participar en el estudio.

- Estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo que hayan recibido servicios de salud y cuenten con una historia clínica actualizada durante los últimos tres meses en el Departamento de Bienestar Universitario.(Grupo focal)

Criterios de exclusión. - Se tomó en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- Estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud que no tengan historia clínica en el Departamento de Bienestar Universitario.
- Estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud que no acepten voluntariamente participar en el estudio.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Método Analítico Sintético. - Ya que se trató de comprender la serie de factores determinantes presentados en la realidad que influyen en la calidad de los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario. La síntesis nos permite descubrir las múltiples asociaciones y relaciones que guardan estos factores determinantes con la afectación de la calidad de los servicios de salud del departamento antes mencionado.

Método Inductivo Deductivo. - nos permitió evidenciar de forma clara mediante la deducción y las bases de la modalidad cuantitativa los factores determinantes como un problema de salud pública fundamentado científicamente que influye en la calidad de la atención brindada por el Departamento de Bienestar Universitario. Mientras que en base a la inducción se prioriza la consecución de información y datos que den soporte al enfoque cualitativo que fundamenta establecer la percepción de calidad de atención de salud brindada por el Departamento de Bienestar Universitario y es solo después de la investigación cuando se puede deducir como la presencia de estos factores dificultan la prestación de servicios de salud de calidad es así como se fundamenta la gran importancia de este estudio.

Método de Triangulación de Datos.- es una interpretación y fundamentación concreta basada en la combinación de los datos obtenidos en la investigación cuantitativa y cualitativa, además de las teorías científicas que dan soporte a la investigación.(Sampieri, 1998)

3.3.2 Métodos empíricos

Observación. - La observación como método empírico nos permite percibir de forma directa la percepción de calidad que tienen los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario en las circunstancias que deben ser analizadas. La observación investigativa permitirá captar inferencias de la realidad que favorezcan a establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de la atención percibida.(Taylor & Bogdan, 1987)

3.3.3 Técnicas e instrumentos

- **Encuesta.** - Permite recopilar información sobre los factores que condicionan la calidad de la atención de salud en el Departamento de Bienestar Universitario y de esta forma cuantificarla, esta técnica nos permitirá mediante un banco de preguntas especificar datos sobre el registro de la información, la atención y la promoción y prevención de salud realizada en el Departamento de Bienestar Universitario. La encuesta elaborada para esta investigación consta de un cuestionario de 11 preguntas que engloban las necesidades investigativas enmarcadas en las categorías establecidas en base a las variables de nuestra investigación.
- **Grupo Focal.** - Se programará y conformará un grupo focal de 10 participantes con las mismas características especificadas en los criterios de inclusión para la recolección de datos, donde los sujetos a investigar logran establecer un acercamiento y emitirán opiniones sobre las preguntas realizadas formando así categorías que serán traducidas e interpretadas en núcleos del sentido que darán soporte cualitativo a los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa mediante las otras técnicas de recolección de datos.

- **Prueba Piloto.** – Para probar la sensibilidad y especificidad de la encuesta se tomarán al azar 5 estudiantes de otra universidad donde hay Departamento de Bienestar Universitario para demostrar que las preguntas son claras y puedan ser contestadas sin problemas.

Instrumentos:

Guías de Observación. – se utilizará un instrumento caracterizado por una lista de indicaciones que se observan en su realización y se afirman o desmienten en este caso sobre el registro de la información de salud y la correcta evaluación del estado de salud. La primer Guía de observación direccionada a la historia clínica se la aplicara a los 187 registros de la muestra ya establecida, la segunda guía de observación se la aplicara sobre el procedimiento para la evaluación del estado de salud de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario se ejecutó durante 15 días, 3 días por semana durante 5 semanas, abordados de forma aleatoria de esta forma se recopilaron datos de 78 atenciones.

Cuestionario. - Instrumento elaborado específicamente para esta investigación con un conjunto de 11 preguntas que servirá para recolectar información sobre las impresiones del encuestado en base a la calidad del servicio de salud para establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud, el cuestionario está expresado por 4 componentes: Percepción de la calidad de Atención de salud al paciente con tres preguntas, Seguimiento y control de enfermedades en los pacientes con dos preguntas, Accesibilidad al servicio con una pregunta, Empatía trato al usuario del servicio de salud con tres preguntas y Manejo de la información y la comunicación con dos preguntas. De esta forma se abarca cada una de las categorías establecidas para delimitar los factores determinantes que influyen en la calidad del servicio de salud.

Estos instrumentos fueron sometidos a validación por parte de cinco expertos todos Ph.D profesionales especialistas en salud 3 en salud pública y dos en áreas de administración en salud, obteniendo la aprobación para ser aplicado sin cambio alguno.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento y análisis estadístico de la información se realizó mediante el paquete de Microsoft Office 2016, específicamente con Excel.

En la investigación cualitativa el procesamiento de la información se realizó mediante una matriz de Excel donde se dispuso columnas en orden. Las preguntas a realizar, las respuestas de cada uno de los integrantes del grupo focal, las categorías establecidas en base a la saturación de respuestas y por último los núcleos sentidos interpretados para luego relacionarlos con los resultados cuantitativos y darles soporte científico en base a las teorías establecidas mediante la triangulación de datos respectiva.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Para la presentación de los resultados debemos abordar cada una de las variables estudiadas en base a los instrumentos utilizados de la siguiente manera:

La aplicación de la guía de observación sobre los archivos de las historias clínicas que reposan en el Departamento de Bienestar Universitario nos expresan los siguientes resultados:

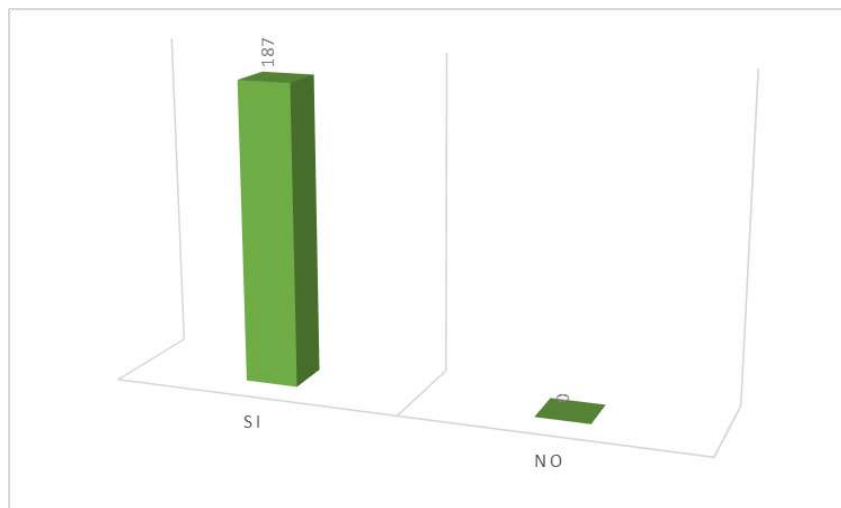
Tabla 1.- Existe Historia clínica establecida

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
SI	187	100
NO	0	0

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 1.- Existe Historia clínica establecida



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Los resultados obtenidos expresan que si existe un formato de historia clínica establecida en el Departamento de Bienestar Universitario.

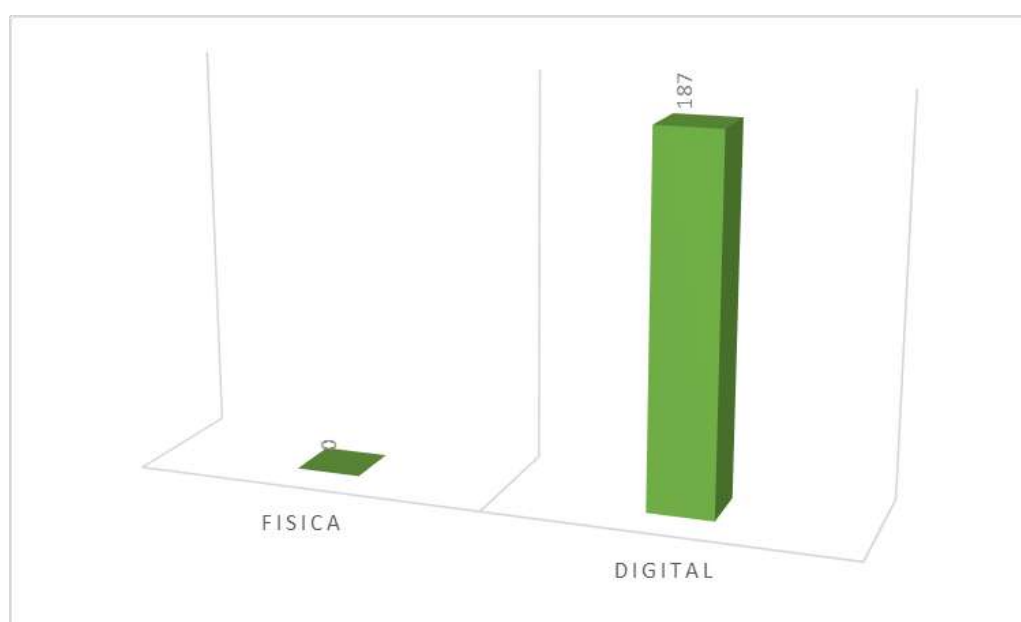
Tabla 2.- Tipo de Historia Clínica

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
FISICA	0	0
DIGITAL	187	100

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Gráfico 2.- Tipo de Historia Clínica



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Los resultados obtenidos expresan que la historia clínica establecida es digital ya que está inmersa en el Sistema Académico Integrado (SAI) de la Universidad Técnica de Babahoyo.

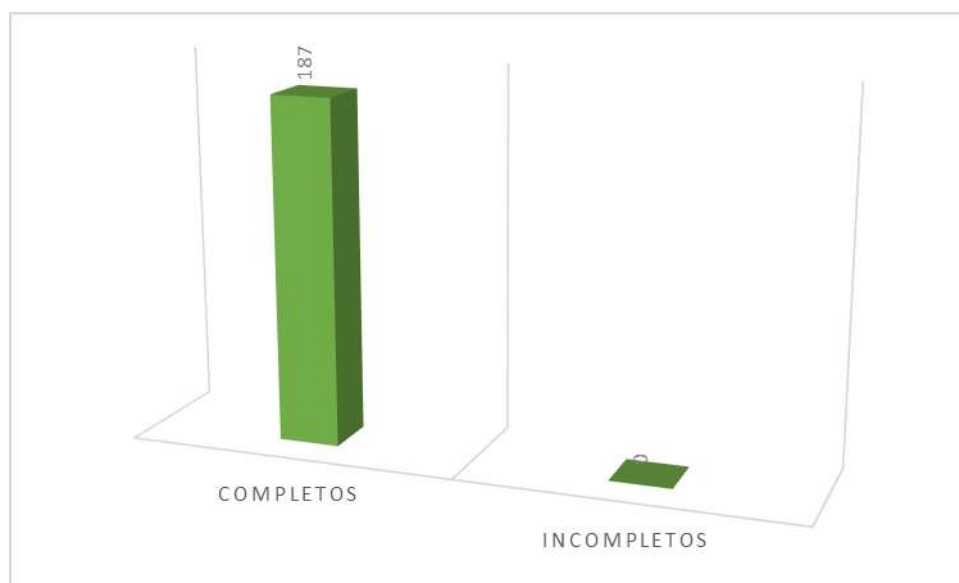
Tabla 3.- Identificación y datos del paciente:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	187	100
Incompletos	0	0

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 3.- Identificación y datos del paciente



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Los resultados obtenidos expresan que los datos de identificación de los pacientes están completos ya que este registro está inmerso en el Sistema Académico Integrado (SAI) de la Universidad Técnica de Babahoyo.

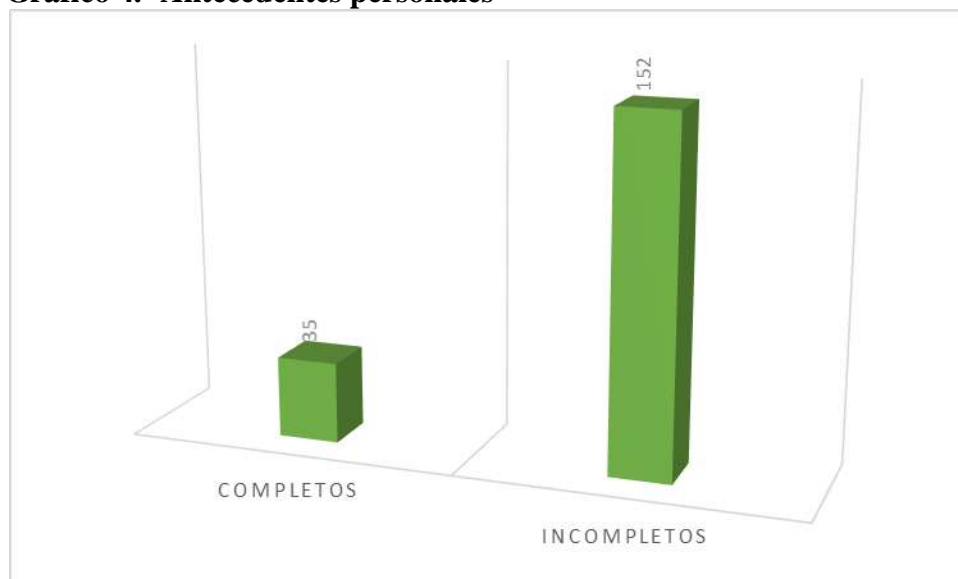
Tabla 4.- Antecedentes personales:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	35	19
Incompletos	152	81

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 4.- Antecedentes personales



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Al verificar los resultados de los antecedentes personales se expresa que solo existe el 19% de los datos completos mientras que el 81% están incompletos, por observación directa in situ se verificó que al realizar la recopilación de los datos este proceso es muy superficial y no se realiza de forma correcta.

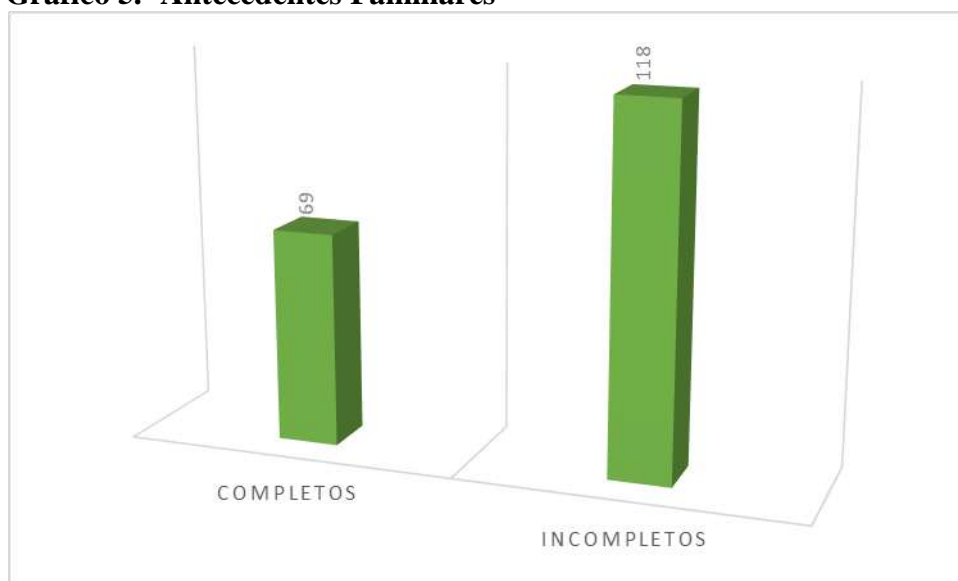
Tabla 5.- Antecedentes Familiares:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	69	37
Incompletos	118	63

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 5.- Antecedentes Familiares



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Al verificar los resultados de los antecedentes familiares se expresa que existe el 37% de los datos completos mientras que el 63% están incompletos, por observación directa in situ se verifico que al realizar la recopilación de los datos este proceso en ocasiones lo obvian o es muy superficial sin realizar la indagación respectiva sobre los datos relevantes.

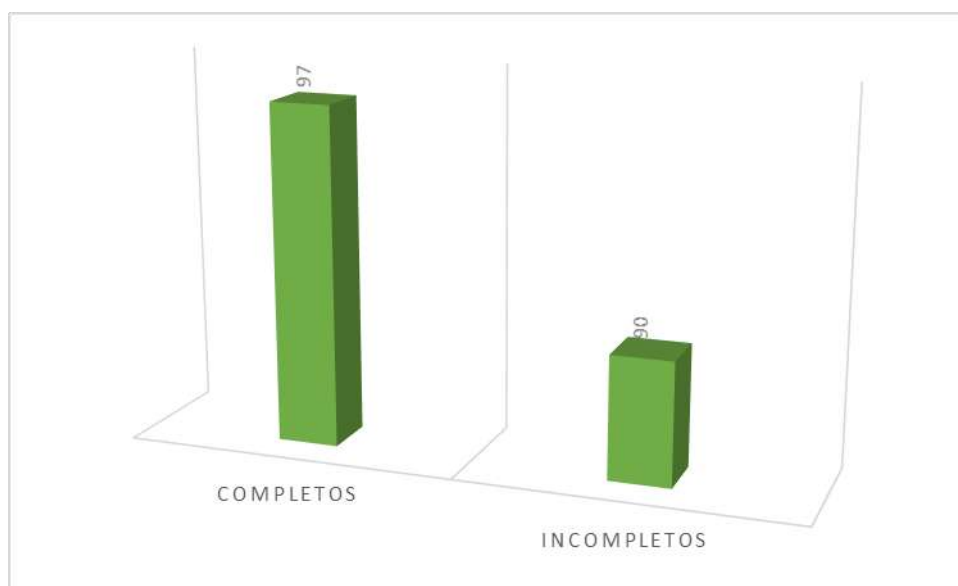
Tabla 6.- Datos de la valoración del estado de salud:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	97	52
Incompletos	90	48

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 6.- Datos de la valoración del estado de salud



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Al verificar los resultados de los datos de la valoración del estado de salud se expresa que existe el 52% de los datos completos mientras que el 48% están incompletos, por observación directa in situ se verificó que al realizar la recopilación de los datos este proceso lo realiza la auxiliar de enfermería y cuando existe exceso de usuarios no se lo realiza por eso se denota datos incompletos en casi la mitad de las historias clínicas.

Tabla 7.- Datos del Diagnóstico:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	37	20
Incompletos	150	80

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 7.- Datos del Diagnóstico



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Al verificar los resultados de los datos del diagnóstico se expresa que existe el 20% de los datos completos mientras que el 80% están incompletos, por observación directa in situ se verificó que al realizar el diagnóstico del estado de salud del paciente en la mayoría de los casos no se le informaba al paciente sobre el mismo, y en el ninguno de los casos se registra el diagnóstico según la CIE-10 Clasificación internacional de enfermedades, cabe recalcar que solo se presentó 71 datos de diagnóstico por que fueron el número de personas que manifestaron molestias en su salud .

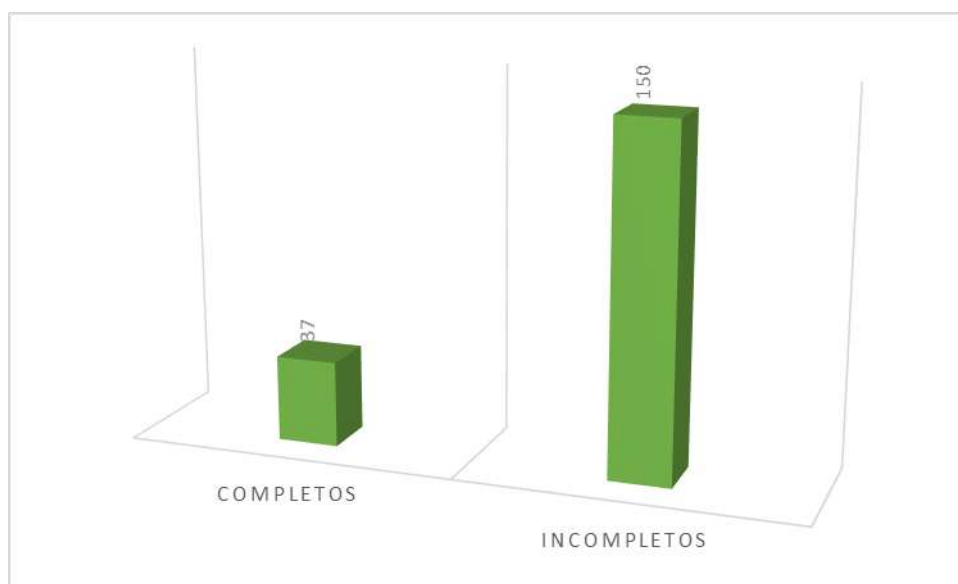
Tabla 8.- Tratamiento recomendado:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	37	20
Incompletos	150	80

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 8.- Tratamiento recomendado



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Al verificar los resultados de los datos del tratamiento se expresa que existe el 20% de los datos completos mientras que el 80% están incompletos, por observación directa in situ se verificó que al realizar el diagnóstico del estado de salud del paciente al terminar este proceso se realizaba la prescripción del tratamiento recomendado para cada paciente en caso de que haya la medicación se la entregaba caso contrario se otorgaba la receta para que hagan la compra de la misma.

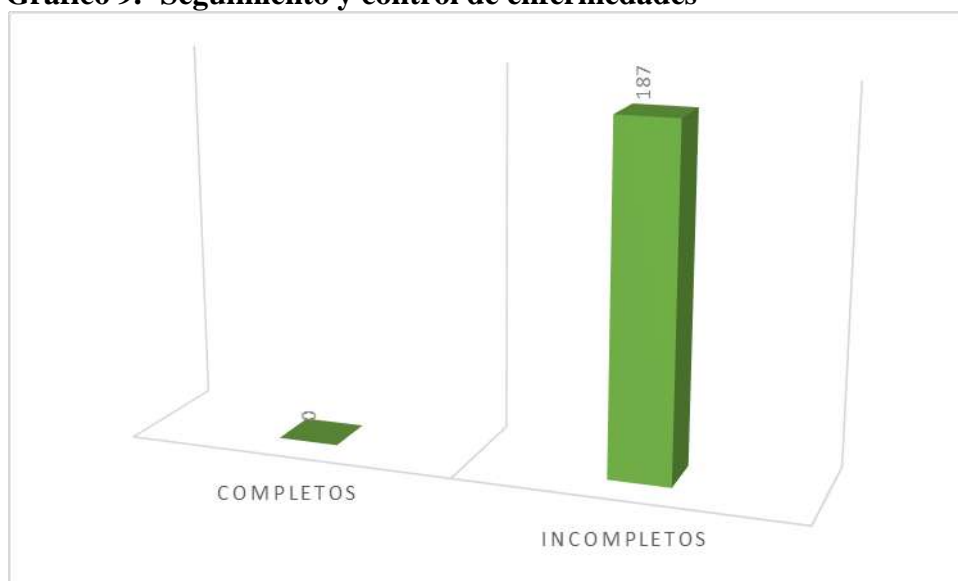
Tabla 9.- Seguimiento y control de enfermedades:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	0	0
Incompletos	187	100

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 9.- Seguimiento y control de enfermedades



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Al verificar los resultados de los datos de seguimiento y control de enfermedades se pudo observar que no existe seguimiento alguno ni control de las enfermedades de los pacientes ya que no se programa citas posteriores para establecer la evolución de la enfermedad.

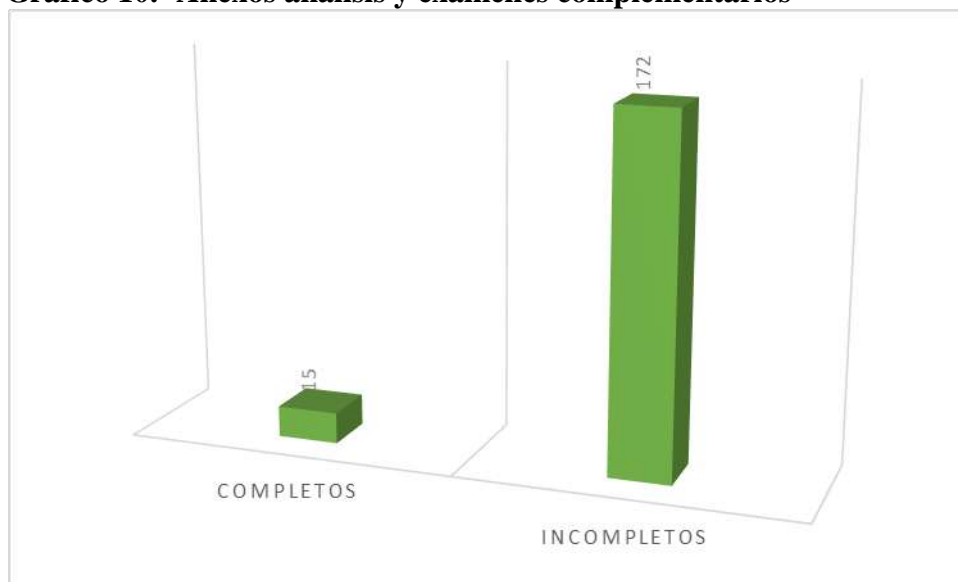
Tabla 10.- Anexos análisis y exámenes complementarios:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Completos	15	8
Incompletos	172	92

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 10.- Anexos análisis y exámenes complementarios



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar los resultados de los datos de anexos, análisis y exámenes complementarios se pudo observar que en la mayoría de los casos específicamente un 92% no existen estos datos ya que no se solicitaban este tipo de elementos para establecer el diagnostico específico.

La aplicación de la guía de observación sobre el procedimiento para la evaluación del estado de salud de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario se ejecutó durante 15 días, 3 días por semana durante 5 semanas, abordados de forma aleatoria de esta forma se recopilieron datos de 78 atenciones a pacientes donde se expresaron los siguientes resultados:

Pregunta: Realiza toma de signos vitales a los pacientes

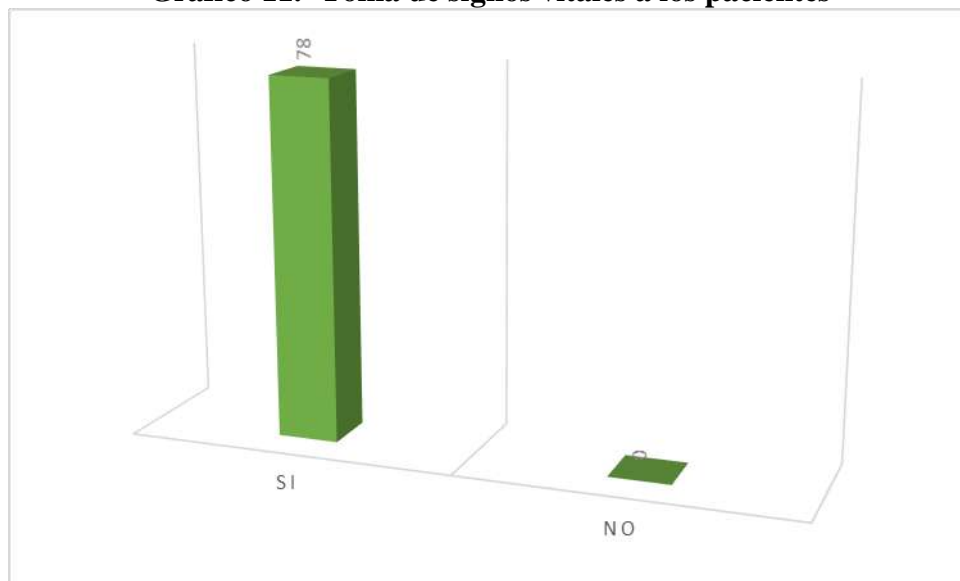
Tabla 11.- Toma de signos vitales a los pacientes:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Si	78	100
No	0	0

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 11.- Toma de signos vitales a los pacientes



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar la aplicación del procedimiento de toma de signos vitales se manifiesta que el 100% de los pacientes atendidos durante el tiempo especificado se les aplico dicho procedimiento por lo cual se establece que siempre se aplica la toma de signos vitales

Pregunta: Realiza Valoración del peso, talla e índice de masa corporal

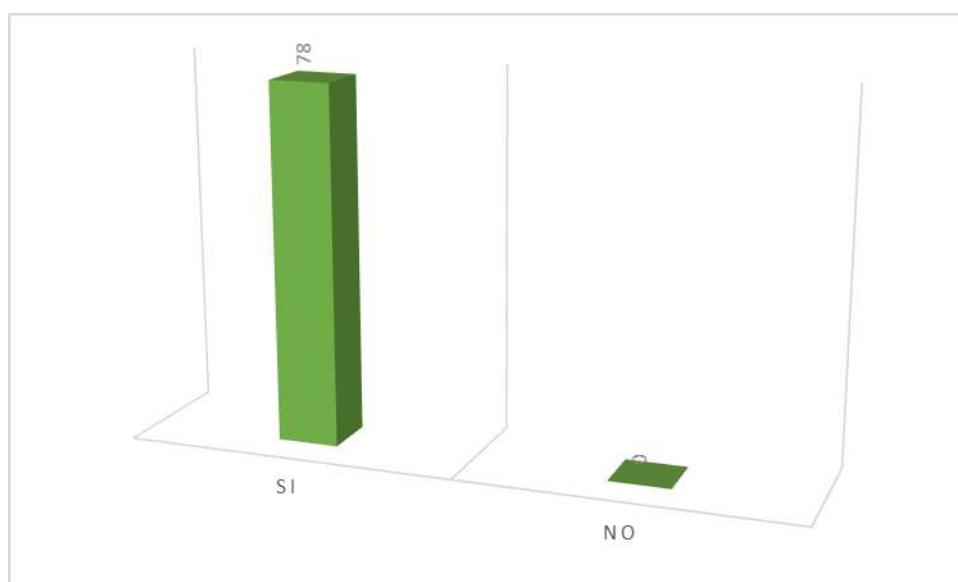
Tabla 12.- Valoración del peso, talla e índice de masa corporal:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Si	78	100
No	0	0

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 12.- Valoración del peso, talla e índice de masa corporal



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar la aplicación del procedimiento de Valoración del peso, talla e índice de masa corporal se manifiesta que el 100% de los pacientes atendidos durante el tiempo especificado se les aplicó dicho procedimiento de forma parcial ya que solo se registra peso y talla pero no se aplica la fórmula para establecer índice de masa corporal y así diagnosticar sobrepeso u obesidad conocida como una enfermedad crónica no transmisible.

Pregunta: Realiza Exploración física a los pacientes

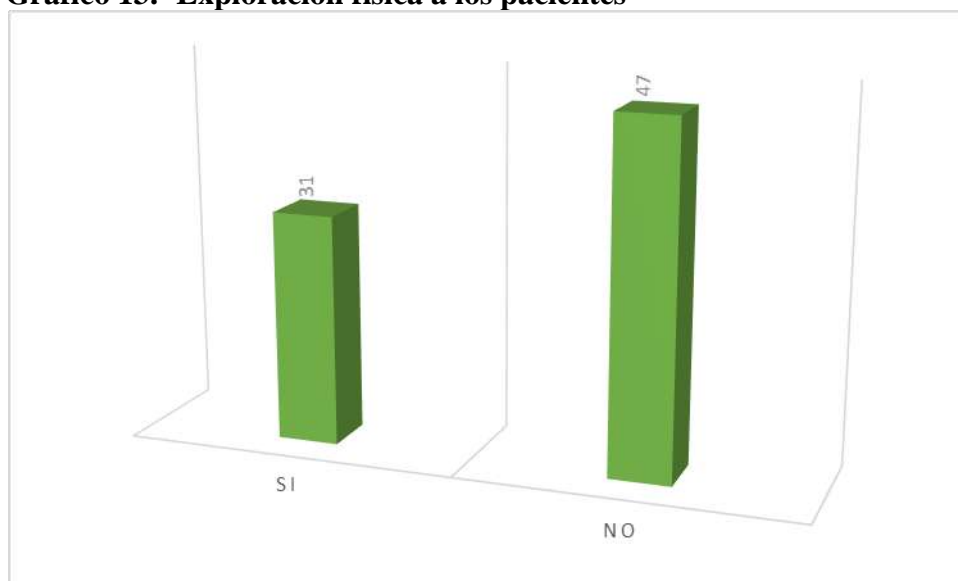
Tabla 13.- Exploración física a los pacientes:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Si	31	40
No	47	60

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 13.- Exploración física a los pacientes



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar la aplicación del procedimiento de Exploración física se manifiesta que solo el 40% de los pacientes atendidos durante el tiempo especificado se les aplico dicho procedimiento lo que expresa que no se realiza una correcta evaluación del estado de salud de los usuarios del servicio de bienestar universitario.

Pregunta: Realiza Inspección de síntomas y signos del paciente

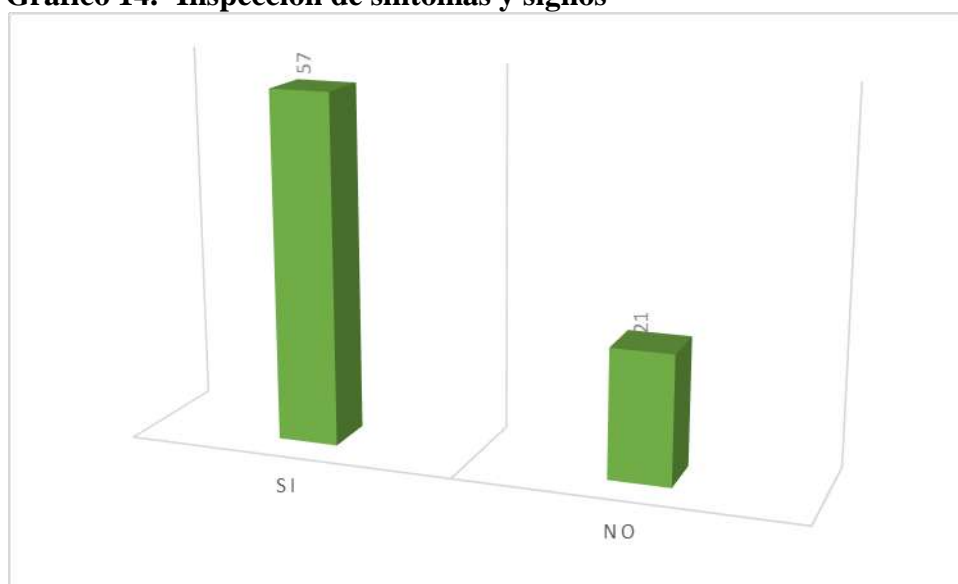
Tabla 14.- Inspección de síntomas y signos

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Si	57	73
No	21	27

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 14.- Inspección de síntomas y signos



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar la aplicación del procedimiento de Inspección de síntomas y signos del paciente se manifiesta que el 73% de los pacientes atendidos durante el tiempo especificado se les aplicó dicho procedimiento lo que expresa que no es un procedimiento permanente en la atención a los usuarios lo cual en los casos restantes no permitirá tener una correcta evaluación del estado de salud de los usuarios del servicio de bienestar universitario.

Pregunta: Realiza Auscultación del paciente

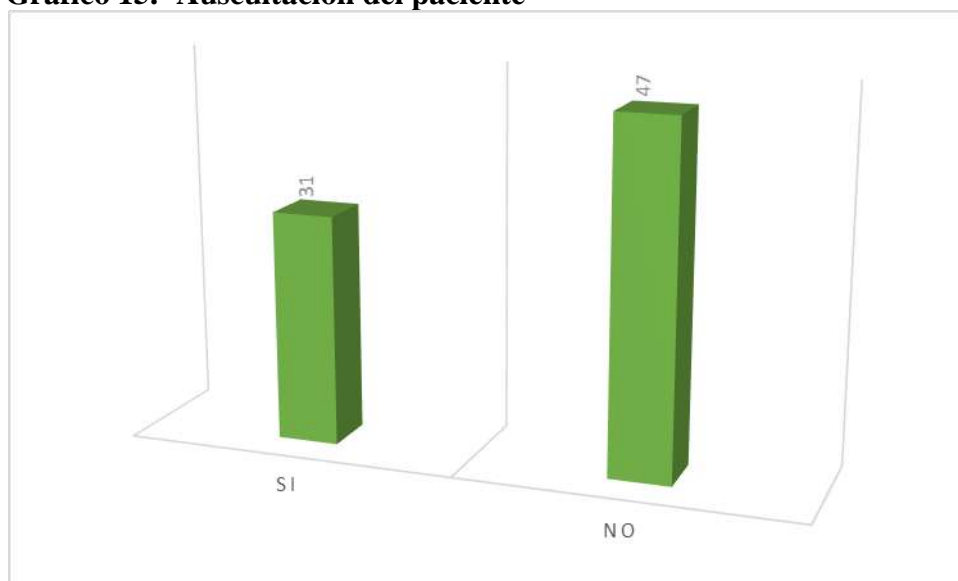
Tabla 15.- Auscultación del paciente:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Si	31	40
No	47	60

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 15.- Auscultación del paciente



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar la aplicación del procedimiento de Auscultación del paciente se manifiesta que solo el 40% de los pacientes atendidos durante el tiempo especificado se les aplico dicho procedimiento lo que expresa que no se realiza una correcta evaluación del estado de salud de los usuarios del servicio de bienestar universitario.

Pregunta: Realiza el Diagnostico de los pacientes

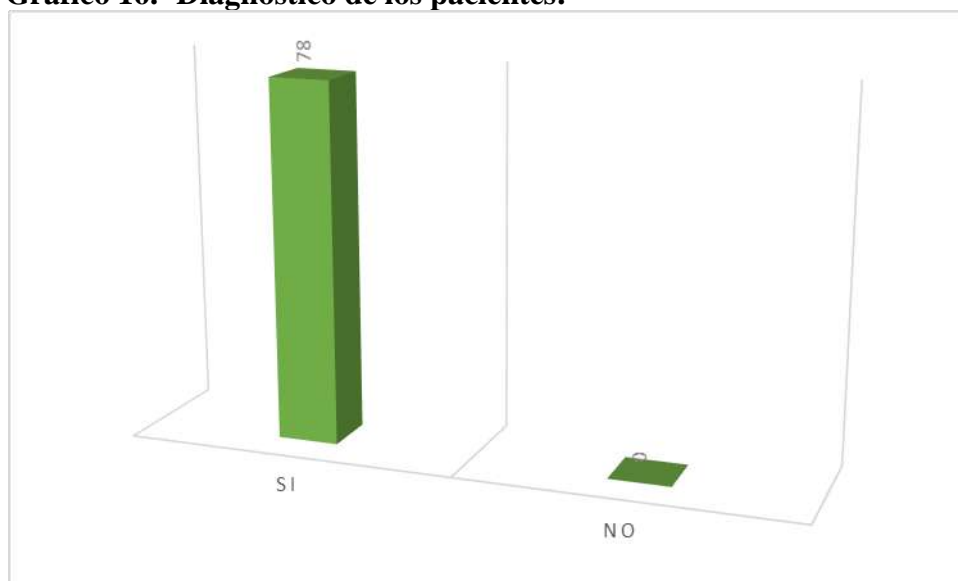
Tabla 16.- Diagnostico de los pacientes:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Si	78	100
No	0	0

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 16.- Diagnostico de los pacientes:



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar la aplicación del procedimiento de diagnóstico de los pacientes se expresa que al 100% de los pacientes se les entregó un diagnóstico sobre la enfermedad por la cual acudían al departamento médico de Bienestar Universitario, pero cabe recalcar que el diagnóstico prescrito no se reportaba según el CIE.10. Clasificación internacional de enfermedades

Pregunta: Realiza Tratamiento y la posología del mismo

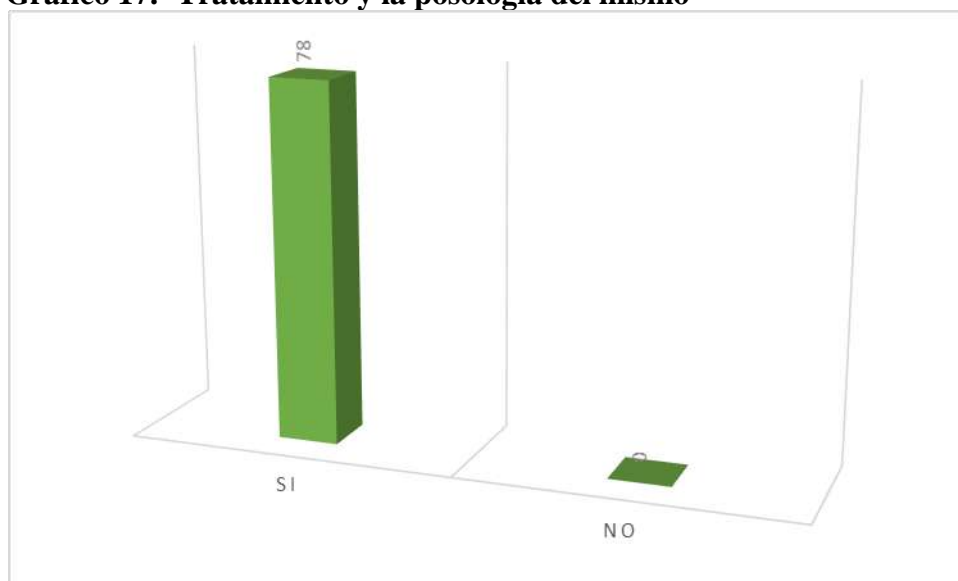
Tabla 17.- Tratamiento y la posología del mismo:

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	%
Si	78	100
No	0	0

Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 17.- Tratamiento y la posología del mismo



Fuente: Guía de observación aplicada en el Departamento de Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Al verificar la aplicación del procedimiento explicación del tratamiento y posología del mismo a los pacientes se expresa que al 100% de los pacientes se les entregó el tratamiento para el enfermedad pero el mismo no es explicado de forma específica por la cual se corre el riesgo de que los medicamentos y las recomendaciones no hagan el efecto necesario sobre la enfermedad.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Para la presentación de los resultados de la encuesta aplicada debemos abordar cada una de las variables estudiadas de la siguiente manera:

Factores Determinantes de Calidad de los Servicios de Salud

Percepción de la calidad de los servicios de salud

Pregunta: ¿Ha recibido atención oportuna, rápida y eficaz por el personal de salud del Departamento de Bienestar Universitario?

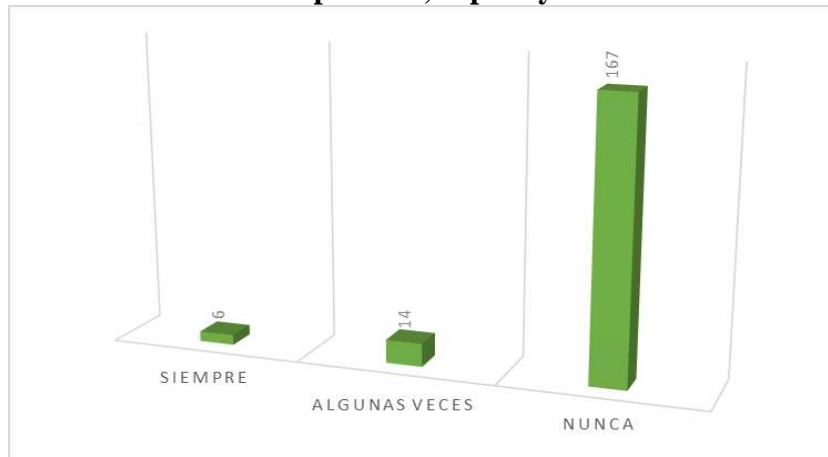
Tabla 18. Atención oportuna, rápida y eficaz

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	6	3
Algunas veces	14	7
Nunca	167	90

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 18. Atención oportuna, rápida y eficaz



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 90% de los encuestados manifiesta que nunca han recibido atención oportuna, rápida y eficaz por el personal de salud del Departamento de Bienestar Universitario lo que expresa una mala percepción de calidad de los servicios de salud en el departamento antes mencionado.

Pregunta: ¿La atención brindada por el personal de salud del departamento de bienestar universitario satisface sus necesidades como paciente?

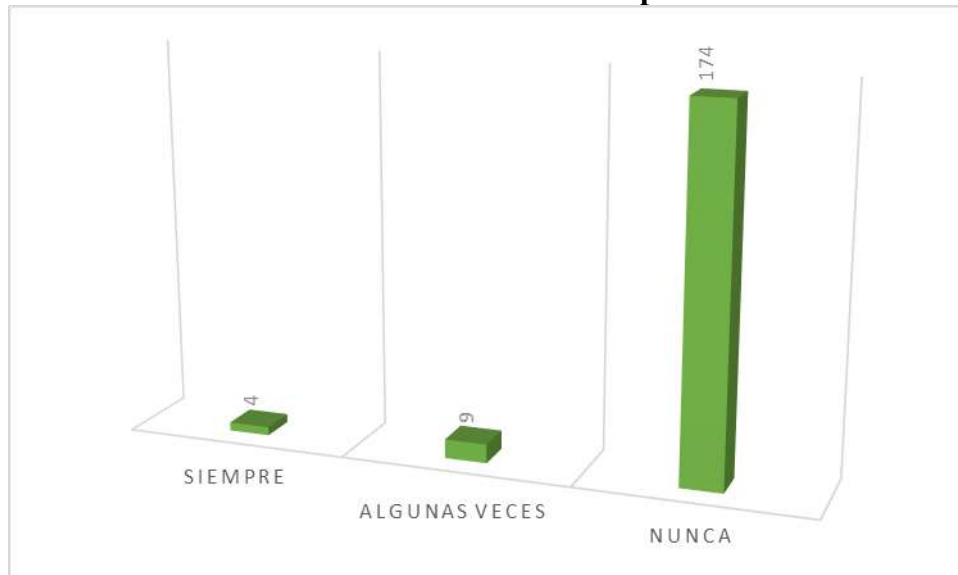
Tabla 19. Satisfacción de las necesidades el paciente

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	4	2
Algunas veces	9	5
Nunca	174	93

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 19. Satisfacción de las necesidades el paciente



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 93% de los encuestados manifiesta que la atención brindada por el personal de salud del departamento de bienestar universitario nunca satisface sus necesidades como paciente ya que no les brindan solución a los problemas de salud presentados y expresaron que cuando acuden es por tramitar la legalización de un certificado médico.

Pregunta: ¿La atención brindada por el personal de salud del departamento de bienestar universitario es de calidad?

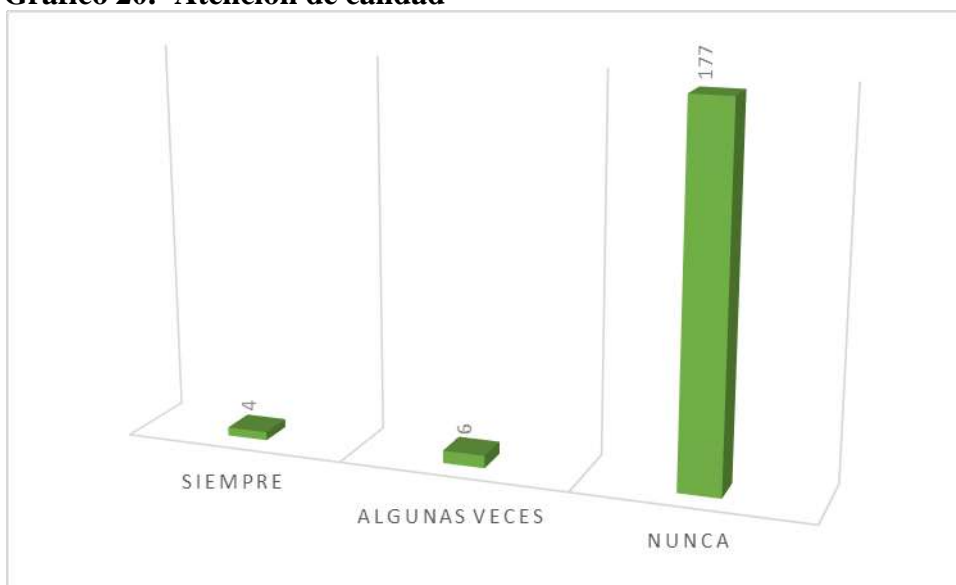
Tabla 20.- Atención de calidad

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	4	2
Algunas veces	6	3
Nunca	177	95

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 20.- Atención de calidad



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 95% de los encuestados manifiesta que la atención brindada por el personal de salud del departamento de bienestar universitario nunca es de calidad.

Seguimiento y control de enfermedades en los pacientes

Pregunta: ¿El departamento de bienestar universitario se preocupa por realizar seguimiento y control de enfermedades en los pacientes de la comunidad universitaria?

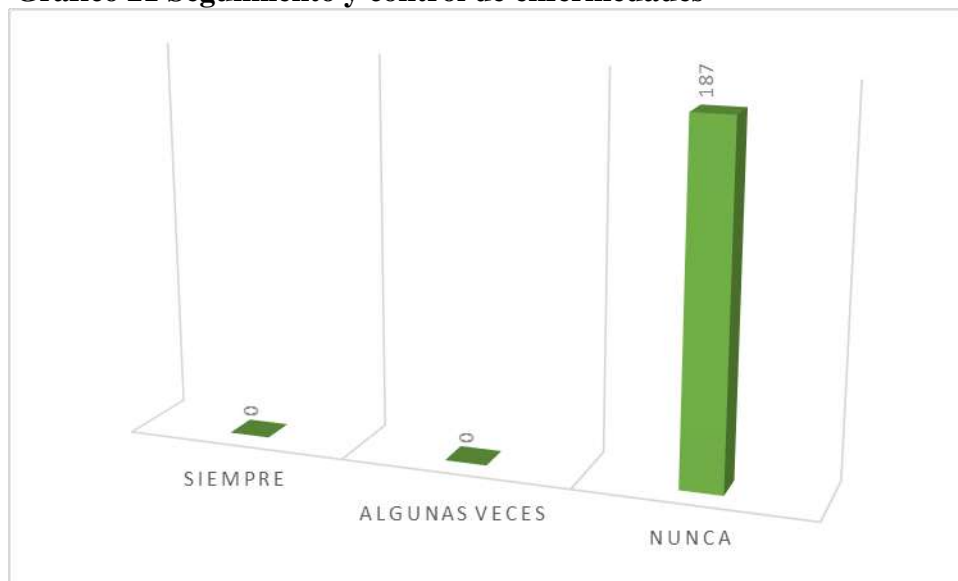
Tabla 21 Seguimiento y control de enfermedades

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Nunca	187	100

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Gráfico 21 Seguimiento y control de enfermedades



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 100% de los encuestados manifiesta que el departamento de bienestar universitario nunca se preocupa por realizar seguimiento y control de enfermedades en los pacientes de la comunidad universitaria. Este resultado se correlaciona con lo expresado en el análisis de las guías de observación aplicadas en la investigación.

Promoción y prevención de Salud

Pregunta: ¿El departamento de bienestar universitario realiza charlas de prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial orientadas a la comunidad universitaria?

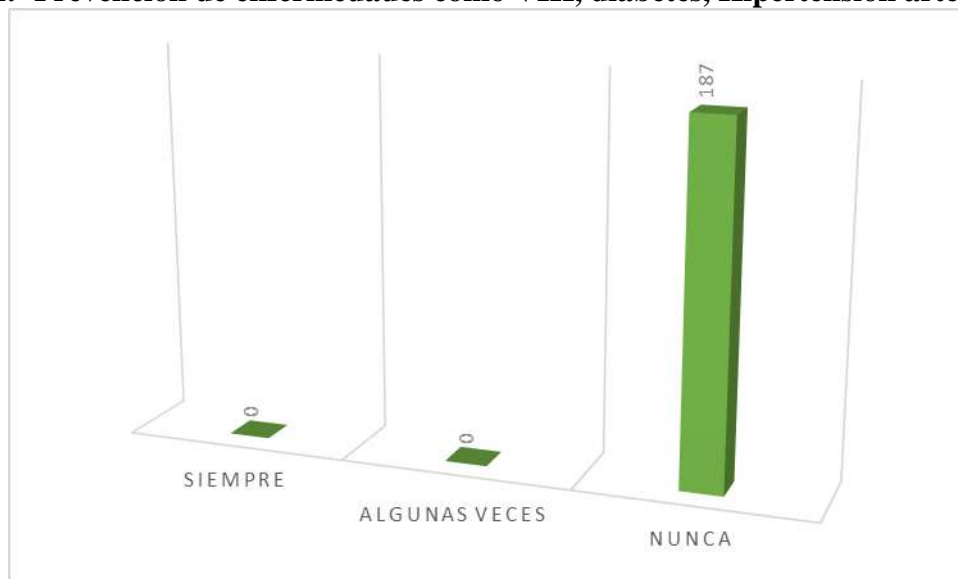
Tabla 22 .- Prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Nunca	187	100

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 22.- Prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 100% de los encuestados manifiesta que el departamento de bienestar universitario nunca realiza charlas de prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial orientadas a la comunidad universitaria

Accesibilidad

Pregunta: ¿Considera que la atención en el departamento de Bienestar universitario es rápida, oportuna y eficaz?

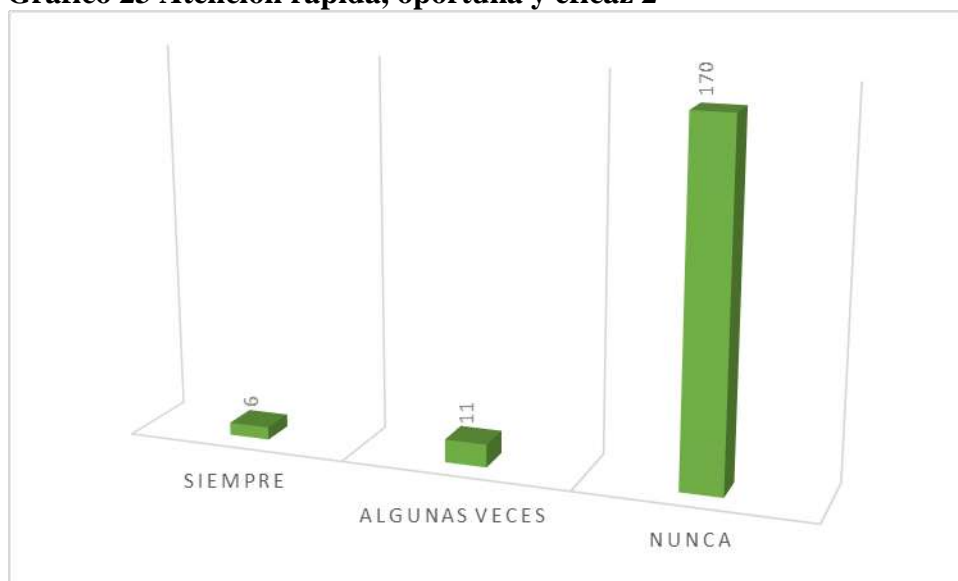
Tabla 23.- Atención rápida, oportuna y eficaz 2

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	6	3
Algunas veces	11	6
Nunca	170	91

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 23 Atención rápida, oportuna y eficaz 2



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 91% de los encuestados consideran que la atención en el departamento de Bienestar universitario nunca es rápida, oportuna y eficaz.

Empatía trato al usuario del servicio de salud

Pregunta: ¿Es tratado con cortesía como paciente o usuario de servicios de salud?

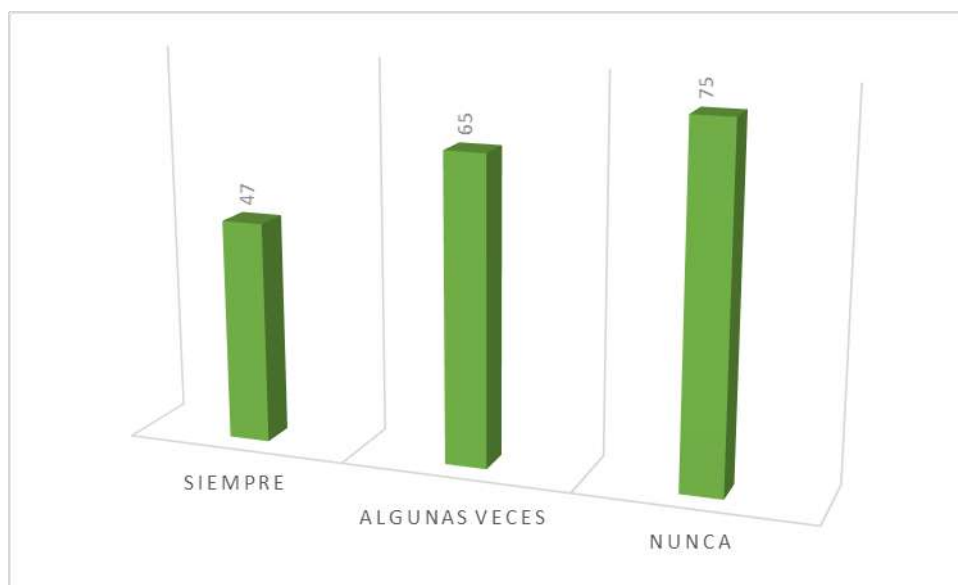
Tabla 24.- Es tratado con cortesía como paciente o usuario de servicios de salud

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	47	25
Algunas veces	65	35
Nunca	75	40

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Grafico 24.- Es tratado con cortesía como paciente o usuario de servicios de salud



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 40% de los encuestados manifiesta que nunca es tratado con cortesía como paciente o usuario de servicios de salud, mientras que un 35% expresa que algunas veces es tratado con cortesía y un 25% considera que siempre es tratado con cortesía.

Pregunta: ¿El personal de salud muestra interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio?

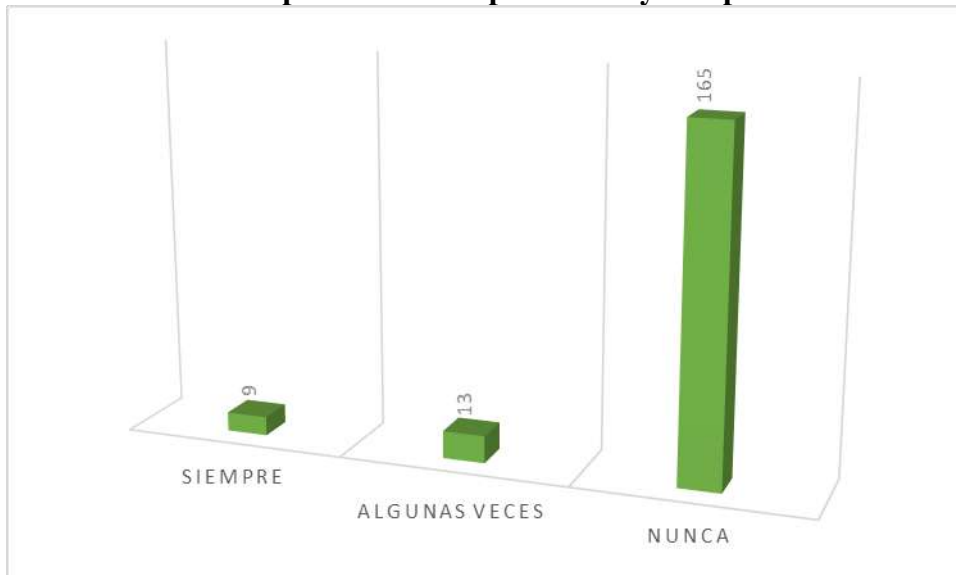
Tabla 25.- Interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	9	5
Algunas veces	13	7
Nunca	165	88

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 25.- Interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 88% de los encuestados manifiesta que el personal de salud nunca muestra interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio, por lo cual los pacientes sienten que el personal no se compromete con el propósito para el cual han sido contratados.

Pregunta: ¿La solución de problemas por parte del profesional prestador de los servicios de salud es entregada con rapidez?

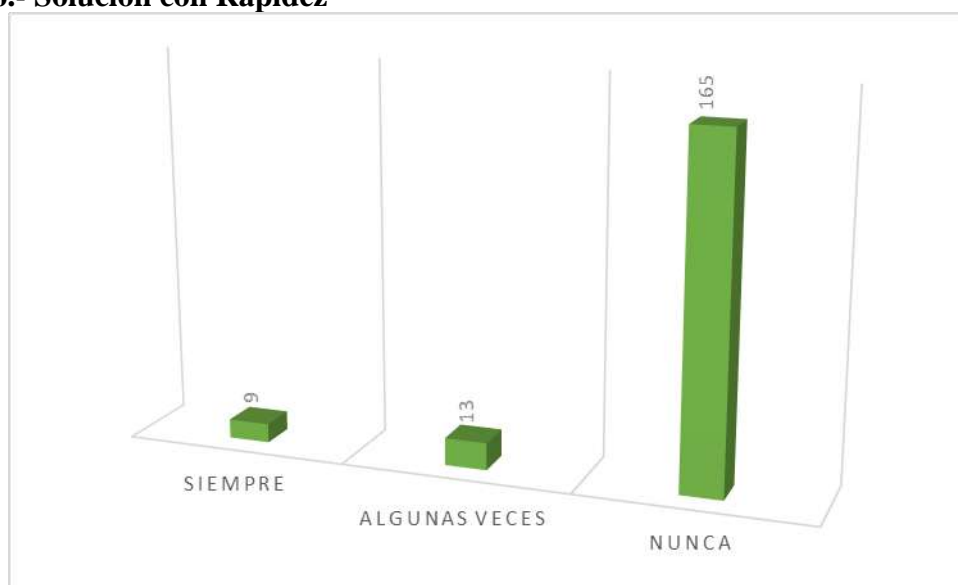
Tabla 26.- Solución con Rapidez

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	9	5
Algunas veces	13	7
Nunca	165	88

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Gráfico 26.- Solución con Rapidez



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 88% de los encuestados manifiesta que la solución de problemas por parte del profesional prestador de los servicios de salud nunca es entregada con rapidez, lo que indica falta de compromiso con la prestación del servicio de salud con calidad y calidez.

Manejo de la información y la comunicación

Pregunta: ¿Considera que la información de su salud es manejada con confidencialidad y de manera responsable?

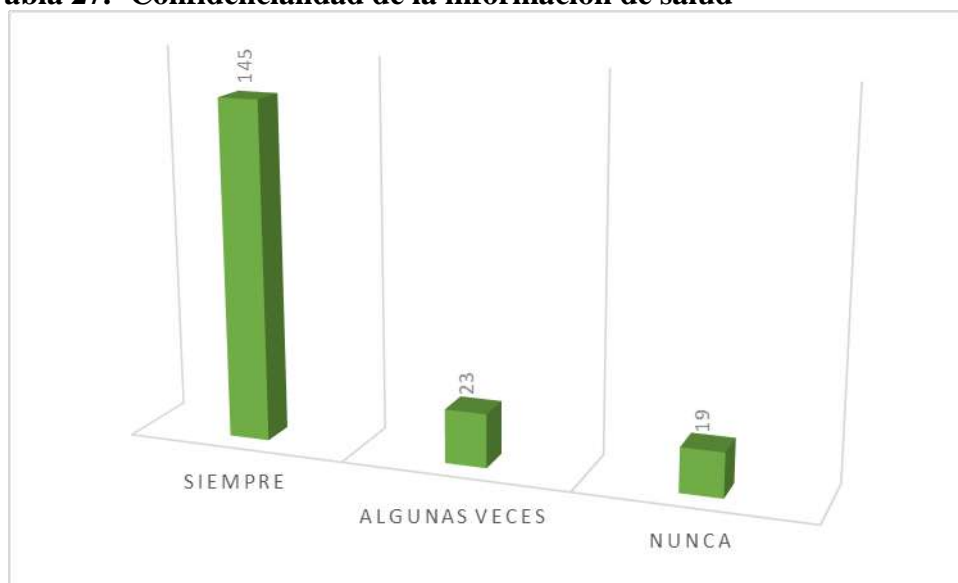
Tabla 27.- Confidencialidad de la información de salud

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	145	78
Algunas veces	23	12
Nunca	19	10

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Tabla 27.- Confidencialidad de la información de salud



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 78% de los encuestados considera que la información de su salud es manejada con confidencialidad y de manera responsable y el resto dice lo contrario lo cual expresa confianza en el manejo de la información de salud que reposa en el departamento de bienestar universitario.

Pregunta: ¿Cree usted que existe socialización de información impresa sobre servicios de salud, promoción y prevención de enfermedades?

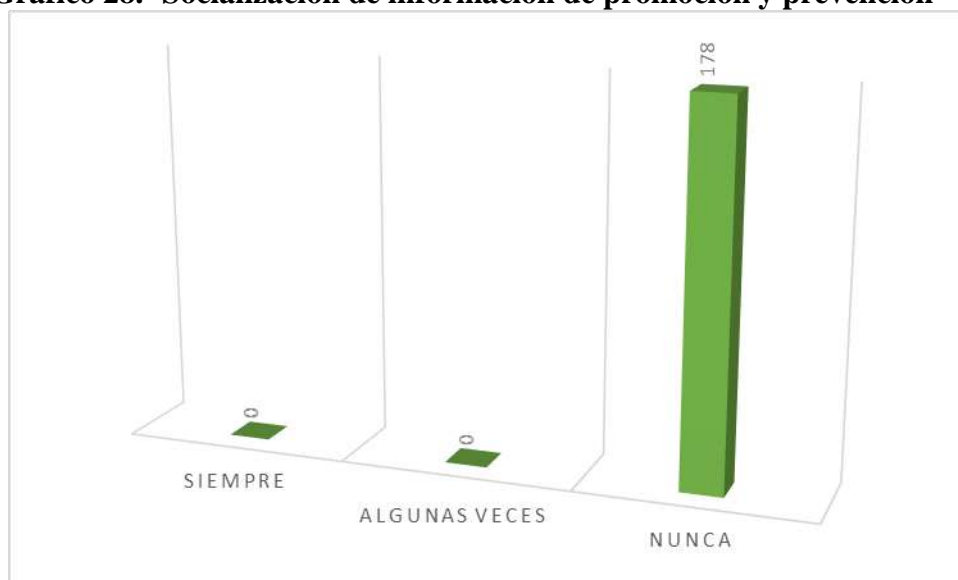
Tabla 28.- Socialización de información de promoción y prevención

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Nunca	178	100

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Grafico 28.- Socialización de información de promoción y prevención



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del quinto semestre FCS

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacon

Análisis

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 100% de los encuestados considera que nunca ha existido socialización de información impresa sobre servicios de salud, promoción y prevención de enfermedades.

RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL

Para la presentación de los resultados del grupo focal se agruparon las expresiones en categorías y se generaron núcleos del sentido sobre la apreciación de las personas.

Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes.

1. **¿Cómo considera usted los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario? ¿Por qué?**

Tabla 29.- Pregunta 1 Grupo Focal.

CATEGORIAS	NUCLEO DEL SENTIDO
Aceptables	Los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario son malos pues no dan solución al problema de salud presentado por el paciente
Malos	

Fuente: Guía de grupo focal aplicada a pacientes del Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis de categorías y núcleos del sentido.

Las respuestas obtenidas en el grupo focal se concentraron en categorías en base a las siguientes expresiones:

“Sinceramente los servicios son malos pues uno se enferma y no hay ni una pastilla específica solo paracetamol”

“En ese departamento ni pasan los empleados hay que estar esperando a que lleguen de desayunar y no hay medicamentos ni para cólico”

“El servicio no es bueno ese doctor no sabe nada solo me dio un par de pastillas y ya, fui a otro médico y no era lo que él me había dicho”

“El servicio y la atención es mala una amiga se desmayó y lo único que hicieron fue llamar a la ambulancia del ecu 911 para que la lleven al Hospital”

Núcleo del sentido

En base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció la categoría **Malos**, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría es: Los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario son malos pues no dan solución al problema de salud presentado por el paciente.

2. **¿Considera usted el Departamento de Bienestar Universitario realiza un adecuado registro de la información de salud de los pacientes? ¿Por qué?**

Tabla 30.- Pregunta 2 Grupo Focal.

CATEGORIAS	NUCLEO DEL SENTIDO
Buen registro	El registro de la información de salud de los pacientes no es adecuado pues este procedimiento es superficial ante la percepción de los pacientes
Mal registro	

Fuente: Guía de grupo focal aplicada a pacientes del Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis de categorías y núcleos del sentido.

Las respuestas obtenidas en el grupo focal se concentraron en categorías en base a las siguientes expresiones:

“Se podría decir que el registro de la información de salud si es bueno ya que me preguntaron muchas cosas y el doctor anotaba en la computadora pero fue algo muy superficial”

“Es lo único que se podría decir que es aceptable ya que esos datos de información ya los tienen pues llenamos una ficha sobre esos datos al inicio de nuestros estudios y ellos ya lo tienen”

“En mi caso particular ese servicio de registro de la información de salud es malo ya que yo asistí y no me preguntaron nada sobre las enfermedades que había tenido y a mí me dio hepatitis y soy alérgica a unos medicamentos que mi mama sabe pero ellos no me preguntaron nada de eso”

“Yo pienso que no existe un buen registro de la información de salud ya que yo he asistido por fuerza mayor más de una vez y la segunda vez no existían datos sobre mi ingreso al parecer se habían perdido y tuve que decirles de nuevo todo y yo como estaba enferma no quería ni hablar eso fue peor aún para mi salud”

Núcleo del sentido

En base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció la categoría **Buen registro y mal registró** según la mayoría de respuestas, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría es: El registro de la información de salud de los pacientes no es adecuado pues este procedimiento es superficial ante la percepción de los pacientes

3. **¿Considera usted el Departamento de Bienestar Universitario realiza una correcta evaluación del estado de salud de los pacientes?**

Tabla 31.- Pregunta 3 Grupo Focal.

CATEGORIAS	NUCLEO DEL SENTIDO
No evalúa el estado de salud de los pacientes	El Departamento de Bienestar Universitario no realiza una correcta evaluación del estado de salud de los pacientes

Fuente: Guía de grupo focal aplicada a pacientes del Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis de categorías y núcleos del sentido.

Las respuestas obtenidas en el grupo focal se concentraron en categorías en base a las siguientes expresiones:

“No la verdad que no a mí solo me dijeron que es lo que le pasa, yo le dije que me dolía no me revisaron ni nada el medico ni se levantó del escritorio solo escribió la receta y me dieron medicina”

“No la verdad no se evalúa el estado de salud bien porque a mí me dijeron que tenía infección de vías urinarias y lo que tenía es una colitis y los medicamentos no me sirvieron de nada”

“Como le manifesté el doctor no sabe nada peor aún va a realizar una correcta evaluación de la salud de las personas a mí me dijeron algo que ni tenía y eso puede hacer más daño”

“No al igual que los demás pienso que no se da una correcta evaluación del estado de salud a ellos les falta mejorar muchas cosas incluso en la atención”

Núcleo del sentido

En base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció la categoría **No evalúa el estado de salud de los pacientes** según la totalidad de las respuestas, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría es: El Departamento de Bienestar Universitario no realiza una correcta evaluación del estado de salud de los pacientes

4. ¿Considera usted el Departamento de Bienestar Universitario realiza seguimiento y control de las enfermedades de los pacientes?

Tabla 32.- Pregunta 4 Grupo Focal.

CATEGORIAS	NUCLEO DEL SENTIDO
No realiza seguimiento de enfermedad	El Departamento de Bienestar Universitario no realiza seguimiento y control de las enfermedades de los pacientes.

Fuente: Guía de grupo focal aplicada a pacientes del Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis de categorías y núcleos del sentido.

Las respuestas obtenidas en el grupo focal se concentraron en categorías en base a las siguientes expresiones:

“No existe dicho seguimiento de enfermedad yo fui por síntomas de gastritis y padezco esa enfermedad pero nunca me citaron para ver mejoría ni mucho menos se preocuparon por saber si los síntomas habían desaparecido y eso que ellos saben que en la universidad estamos o si he faltado o no por la enfermedad”

“Eso es algo que no se da solo solucionan problemas en ese momento por ejemplo si te duele la cabeza te dan la pastilla pero no realizan una como se diría, una secuencia de por qué mismo me dolía la cabeza ese día en si uno tiene que acudir a otro lado para que le vean bien la enfermedad”

“Yo acudí al servicio por una caída me doble el tobillo ahí solo me tuvieron acostado me dijeron que me ponga y no hicieron nada mas solo esperar a que me pase el dolor, jamás me volvieron a preguntar si se me quebró el pie o algo, mi papa me llevo donde otro médico y tenía una fisura y tuve que ponerme yeso, en si el medico no se preocupa por la enfermedad de los pacientes”

Núcleo del sentido

En base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció la categoría **No realiza seguimiento de enfermedad** según la totalidad de las respuestas, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría es: El Departamento de Bienestar Universitario no realiza seguimiento y control de las enfermedades de los pacientes.

5. ¿Qué actividades de promoción y prevención de salud basadas en enfermedades de interés público ha desarrollado el Departamento de Bienestar Universitario? ¿Por qué?

Tabla 33.- Pregunta 5 Grupo Focal.

CATEGORIAS	NUCLEO DEL SENTIDO
Ninguna actividad	El Departamento de Bienestar Universitario no realiza actividades de promoción y prevención de salud basadas en enfermedades de interés público.

Fuente: Guía de grupo focal aplicada a pacientes del Bienestar Universitario

Elaborado por: Jimmy Zambrano Mazacón

Análisis de categorías y núcleos del sentido.

Las respuestas obtenidas en el grupo focal se concentraron en categorías en base a las siguientes expresiones:

“Yo no he sabido de ninguna charla o capacitación que hayan dado sobre alguna enfermedad”

“ya le dije que a ellos no les preocupa la salud de los estudiantes solo ganan su sueldo y no he escuchado de alguna charla para los estudiantes por parte de ellos”

“no al menos de prevención de enfermedades no yo solo supe de una campaña de donación de sangre que hicieron ahí por el auditorio”

“No, no he recibido ninguna charla sobre las enfermedades más frecuentes ni cuando he ido a hacerme atender me han orientad de forma preventiva sobre alguna enfermedad”

Núcleo del sentido

En base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció la categoría **Ninguna actividad** según la totalidad de las respuestas, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría es: El Departamento de Bienestar Universitario no realiza actividades de promoción y prevención de salud basadas en enfermedades de interés público.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Discusión

En el trabajo de investigación se reporta los factores determinantes que influyen sobre la calidad de los servicios de salud brindados por el Departamento de Bienestar Universitario. la población del estudio, estuvo conformada por los estudiantes de los quinto semestres de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo, en los resultados de 187 historias clínicas revisadas en base a la guía de observación se logra evidenciar que un inadecuado anejo de la historia clínica y del registro de la información de salud de los pacientes pues la mayoría de los datos de salud están incompletos y el procedimiento para su recopilación es superficial, lo que afecta la percepción de calidad del servicio de salud, esto se correlaciona con lo manifestado por Gattinara, B. C et al (1995) en su estudio sobre la Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos, donde uno de los factores primordiales para una buena percepción de calidad es la profundidad con la que se aborda la indagación de los datos de salud en la entrevista con el paciente datos que van a alimentar la historia clínica y fortalecerán por una parte el diagnóstico médico y por supuesto la confianza y relaciones interpersonales médico – paciente.

La segunda guía de observación expresa información sobre el procedimiento para la evaluación del estado de salud de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario la misma se ejecutó durante 15 días, 3 días por semana durante 5 semanas, abordados de forma aleatoria de esta forma se recopilaron datos de 78 atenciones a pacientes donde se expresaron los siguientes resultados, este procedimiento es aplicado parcialmente existen falencias en el mismo como no realizar exploración física ni auscultación a todos los pacientes que acuden, pues solo el 40% de los pacientes recibieron este paso, por otro lado los diagnósticos a pesar de que se los entrega no están enmarcados según el CIE.10 y por último el tratamiento y posología para la enfermedad no es explicado con claridad a los pacientes, lo que se traduce como que existe poca importancia del paciente, poco tiempo dedicado para la realización de este procedimiento además de falta de comprensión en las indicaciones del médico este resultado se relaciona con lo expresado por Ramírez-Sánchez, T. D (1998) en su estudio percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México donde se manifiesta que el 50% de la población encuestada considera poco el tiempo dedicado por el personal de salud a escuchar al paciente y la

comprensión de las indicaciones por parte del paciente fue definida insuficiente por el 70% de los entrevistados, quienes expresaron discusiones informales como: "no explican y no toman en cuenta al enfermo"

En base a la Percepción de la calidad de los servicios de salud los resultados obtenidos revela que más del 90% de los encuestados manifiesta que nunca ha recibido atención oportuna, rápida y eficaz por parte del personal del Departamento, además expresa que nunca satisfacen sus necesidades como paciente y por ultimo nunca se brinda una atención de calidad en el departamento de bienestar universitario, es difícil correlacionar estos resultados con otros estudios ya que no se encontró investigaciones realizadas en este entorno pero se cruzó la información con el resultado de las respuestas del grupo focal que concuerdan en su mayoría con este criterio de percepción de calidad lo que corrobora que el tiempo y espacio de la realización de la investigación la percepción de la calidad de los servicios de salud es mala.

Un estudio similar pero en otra realidad expresa que la calidad del servicio se basa en resolver los problemas de salud, mediante una buena atención rápida y eficaz además de transferir a los usuarios cuando sea necesario a niveles especializados: servicios de calidad son esos donde los profesionales resuelvan aquellas cuestiones y problemas de salud de aquel usuario, en aquel momento satisfaciendo las necesidades del mismo. Esto se asumiría como un servicio de calidad según lo expresado por los encuestados en el estudio de Delgado-Gallego, M. E (2010) sobre Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores realizado en Colombia y Brasil. Lo que fortalece el criterio emitido en base a los resultados de las encuestas donde se asume una mala percepción de calidad del servicio de salud en base a lo manifestado en el párrafo anterior.

Los resultados presentados en este trabajo en base al Seguimiento y control de enfermedades en los pacientes coinciden con lo identificado en otros estudios. La Encuesta de Cobertura y Calidad de la Atención (elaborada por el Instituto Nacional de Salud Pública) realizada en el Estado de México en 1988 nivel poblacional notificó que 74% de los usuarios manifestaron que no identificaron mecanismos para realizar el seguimiento y control de la enfermedad a más del interés permanente de ellos mismos, incluso presentaban negativas al sugerir que les iban a llamar a los médicos para informar sobre la evolución de la enfermedad lo que se correlaciona

con nuestro estudio ya que los resultados expresan que el 100% de los encuestados no han recibido seguimiento y control de enfermedades, ni charlas o capacitación sobre promoción y prevención contra enfermedades catalogadas como problemas de salud pública. (Reyes-Morales, H 2013)

En base a la accesibilidad nuestro estudio manifiesta que más del 90% de los encuestado nunca han recibido atención rápida eficaz y oportuna lo es coherente con lo expresado por Delgado-Gallego, M. E (2010) en su estudio sobre la calidad de los servicios de salud donde la Accesibilidad es un factor primordial en la calidad de los servicios de salud. Si esta es buena o mala se asume que la percepción de la calidad de la atención de los servicio es buena o mala, en este caso los resultados obtenidos sobre la calidad de atención y servicio de salud influye sobre la satisfacción del usuario provocando que tenga una baja percepción de calidad sobre el servicio y la atención de salud.

En varios estudios se denota que la Empatía y el trato al usuario es un factor fundamental en la calidad de los servicios de salud y se asocia con la calidad de servicio percibido por el paciente esto se correlaciona con lo establecido en nuestro estudio donde el 40% de los encuestado manifiestan que nunca son tratados con cortesía y un 35% expresa que algunas veces son tratados con cortesía, mientras que en el estudio de Pérez Pulido, M. O (2018) sobre la Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en la dimensión empatía alrededor del 50 % de los pacientes tuvieron percepciones bajas de calidad esto influyo directamente sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio.

Una vez discutidos los resultados se expresa que los factores determinantes que influyeron principalmente sobre la calidad de los servicios de salud fueron la percepción de calidad de atención en salud expresada por la empatía, accesibilidad, buen trato y eficacia y rapidez en la atención, el registro de los datos informativos expresado por la historia clínica y el registro de la información de salud y la evaluación del estado de salud.

4.3 RESULTADOS

Mediante la Triangulación de datos se analizará los resultados obtenidos fundamentados en los tipos de investigación e instrumentos aplicados la primera guía de observación fue dirigida a la historia clínica se expresa lo siguiente:

Tabla 34.- Parámetros Guía de observación de Historia Clínica

PARAMETRO	RESULTADOS	
	SI (%)	NO (%)
Historia clínica establecida	100	0
	FISICA (%)	DIGITAL (%)
Tipo de Historia Clínica	0	100
	COMPLETOS (%)	INCOMPLETOS (%)
Identificación y datos del paciente	100	0
Antecedentes personales	19	81
Antecedentes familiares	37	63
Datos de la valoración del estado de salud	52	48
Datos del Diagnóstico	20	80
Datos del Tratamiento	20	80
Datos de seguimiento y control de enfermedades	0	100
Anexos análisis y exámenes complementarios	8	92

Análisis

El estado del arte manifiesta que **uno de los factores primordiales para una buena percepción de calidad es la profundidad con la que se aborda la indagación de los datos de salud en la entrevista con el paciente**, los resultados de la investigación evidenciaron un inadecuado manejo de la historia clínica y del registro de la información de salud de los pacientes pues la mayoría de los datos de salud están incompletos y el procedimiento para su recopilación es demasiado rápido, lo que afecta la percepción de calidad del servicio de salud. El núcleo del sentido establecido mediante los resultados del grupo focal que se asocia a este resultado es: *“El registro de la información de salud de los pacientes no es adecuado pues este procedimiento es superficial ante la percepción de los pacientes”*

Tabla 35.- Parámetros Guía de observación de Evaluación del estado de salud.

PARAMETROS	RESULTADOS	
	SI (%)	NO (%)
Toma de signos vitales	100	0
Valoración del peso, talla e índice de masa corporal	100	0
Exploración física	40	60
Inspección de síntomas y signos	73	27
Técnica de auscultación física	40	60
Diagnóstico a los pacientes	100	0
Tratamiento y la posología	100	0

Análisis

El estado del arte manifiesta que **se considera poco el tiempo dedicado por el personal de salud a escuchar al paciente y la comprensión de las indicaciones por parte del mismo**, Los resultados de este estudio expresan que este procedimiento es aplicado parcialmente existen falencias en el mismo como no realizar exploración física ni auscultación a todos los pacientes que acuden, pues solo el 40% de los pacientes recibieron este paso, por otro lado los diagnósticos a pesar de que se los entrega no están enmarcados según el CIE.10 y por último el tratamiento y posología para la enfermedad **no es explicado con claridad a los pacientes**, por último mediante los resultados del grupo focal se denota las expresiones emitidas por los participantes y se estableció la categoría **No evalúa el estado de salud de los pacientes** según la totalidad de las respuestas, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría es: *“El Departamento de Bienestar Universitario no realiza una correcta evaluación del estado de salud de los pacientes”*

Tabla 36.- Percepción de calidad de los servicios de salud

	Resultado Mayoritario
PARAMETROS	NUNCA (%)
Atención oportuna, rápida y eficaz	90
Atención satisface necesidades de los pacientes	93
Atención de calidad	95

El estado del arte manifiesta **que la calidad del servicio se basa en resolver los problemas de salud, mediante una buena atención rápida y eficaz**, nuestro estudio expresa que al analizar la Percepción de la calidad de los servicios de salud los resultados obtenidos revela que más del 90% de los encuestados nunca ha recibido atención oportuna, rápida y eficaz por parte del personal del Departamento, por último en base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció mayoritariamente la categoría **Malos**, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría y se asocia más a estos resultados es: *“Los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario son malos pues no dan solución al problema de salud presentado por el paciente”*

Tabla 37.- Seguimiento y control de enfermedades

	Resultado Mayoritario
PARAMETROS	NUNCA (%)
Seguimiento y control de enfermedades	100
Promoción y prevención de enfermedades	100

El estado del arte manifiesta que una encuesta sobre los servicios de salud realizada en México el 74% de los usuarios manifestaron que no identificaron mecanismos para realizar el seguimiento y control de la enfermedad a más del interés permanente de ellos mismos, esto se relaciona con los resultados de nuestro estudio donde el 100% de los encuestados no han recibido seguimiento y control de enfermedades, ni charlas o capacitación sobre promoción y prevención contra enfermedades. Por último en base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció mayoritariamente la categoría **Malos**, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría y se asocia más a estos resultados es: *“Los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario son malos pues no dan solución al problema de salud presentado por el paciente”*

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

HABILITACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA PARA PROMOVER ATENCIÓN DE CALIDAD, REGISTRO Y EVALUACIÓN INTEGRAL DE SALUD EN LOS PACIENTES DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO AÑO 2019

5.2 JUSTIFICACIÓN

Los sistemas de información en este caso el de una historia clínica digitalizada o electrónica permite a las diferentes instituciones y unidades de salud medir su productividad y decidir eventuales proyectos en beneficio de la salud de los usuarios. De hecho, los resultados que se obtienen, con una práctica adecuada de un sistema de información, pueden ser determinantes para el presente y el futuro de las instituciones y se relacionan directamente con el cumplimiento de los objetivos que se han trazado los cuales van de la mano con los objetivos del plan nacional de buen vivir en este caso en salud el de mejorar la calidad de vida de los habitantes.

La habilitación de un sistema de información de Historia Clínica Electrónica, es un proceso de gran importancia en la vida de una institución de salud, la importancia y obligatoriedad del uso de historia clínica es imperante para promover una atención de calidad y el adecuado registro de los datos informativos y sobre todo la evaluación integral del estado de salud de los usuarios ya que la Historia Clínica es un documento confidencial y obligatorio de carácter técnico y legal, compuesto por un conjunto de formularios básicos y de especialidad, que el personal de la salud utiliza para registrar en forma sistemática los datos obtenidos de las atenciones, diagnóstico, tratamiento, evolución y resultados de salud y enfermedad durante todo el ciclo vital del usuario. (MSP).

Con la aplicación de esta propuesta la cual se basa en la habilitación de un sistema de información de Historia Clínica electrónica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud en los pacientes del departamento de bienestar universitario. Se busca solucionar las falencias en el registro de los datos informativos de los pacientes convirtiéndolos en información con registros digitales pertinentes y concisos, con capacidad de reflejar las necesidades, problemas y limitaciones del paciente.

La aplicación de un sistema de información de Historia Clínica Electrónica es imperante ya que mediante su habilitación se eliminará los errores en el registro en el departamento de bienestar.

La utilidad e importancia de la aplicación de la presente propuesta radica en la contribución social que dará un impacto favorable en la comunidad universitaria contribuyendo directamente con el cumplimiento de los objetivos del plan nacional de buen vivir específicamente con mejorar la calidad de vida de los habitantes, basado en este fundamento, la investigación sobre el sistema de información de historia clínica proporcionara la información necesaria para realizar promoción y prevención de salud de manera directa en el objeto de estudio y contribuirá con la evaluación, seguimiento y control del estado de salud de los pacientes universitarios.

La propuesta de este trabajo investigativo es de gran relevancia por el propósito que tiene el cual es solucionar la problemática de la calidad de los registros informativos del estado de salud de los pacientes del departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo, y de esta manera aplicar estrategias conjuntas inmersas en la presente propuesta a fin promover la atención de calidad y el adecuado registro y evaluación de la salud de los pacientes universitarios.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

La búsqueda de la calidad de la atención en la prestación de servicios actualmente es de gran importancia y es una preocupación generalizada a nivel mundial, sobre todo por instituciones de nivel gubernamental y por autores que buscan el evidenciar mecanismos que permitan mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud siempre encaminados a la satisfacción del paciente, desde este punto de vista existe una estrecha relación entre la calidad de la atención brindada en los servicios de salud y la aplicación de una adecuada Historia Clínica, la ventaja

que presta este instrumento de información médica es necesaria para analizar la evolución de una enfermedad o establecer la adecuada prevención a una posible enfermedad ulterior estos unos de los muchos motivos por los cuales los profesionales de la salud dedican esfuerzos diariamente para que se establezca un debido ordenamiento y utilización de las Historias Clínicas.(Estadística, Calidad, Gral, Martín, & Plata, 2007).

Los cambios basados en la Tecnologías de la Información y de la comunicación (TIC,s) son oportunos y siempre apuntan a la mejoría en los procesos en los cuales son aplicados, la salud no se queda atrás en estos procesos de actualización, actualmente se han roto muchos paradigmas en la accesibilidad a los servicios de salud y sobre todo se han eliminado las barreras que existían en la comunicación y el manejo de la información a nivel medico específicamente la información de salud de un paciente promoviendo el acceso a la información médica de un paciente de forma rápida oportuna y segura con el único propósito de brindar un atención en salud de calidad.(Fortuny, 2013)

Actualmente la prestación de servicios médicos en instituciones de educación es un aporte transcendental en la conformación de una Red Pública de salud que permita realizar atención primaria en salud desde varios puntos que converjan en un solo propósito que es brindar salud y por ende mejorar la calidad debida de la población como lo manifiesta el objetivo 3 del Plan Nacional del Buen Vivir.(Gallegos, 2009)

La Universidad Técnica de Babahoyo mediante el Departamento de Bienestar Universitario tiene la responsabilidad de atender aproximadamente 8500 estudiantes, 381 docentes y 336 empleados y trabajadores de los cuales debe existir una historia clínica bien estructurada que facilite la prestación de los servicios de salud a este sector y sobre todo permita realizar un correcto seguimiento y evaluación integral de la salud de los antes mencionados, actualmente en el departamento antes mencionado existen solo aproximadamente 1580 historias clínicas ingresadas con información parcial sobre el estado de salud de los pacientes lo que nos demuestra que solo el 19% de la totalidad de la población universitaria tiene historia clínica documentada en el departamento.

Es de vital importancia enfocar esfuerzos en la búsqueda de un sistema de información que permita contribuir con la mejora de la calidad de la atención en salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo, el mismo debe armonizar la

accesibilidad al servicio el correcto, coordinado y coherente registro de los datos informativos y preventivos de los pacientes, además de procesos que generen el debido control y seguimiento de patologías presentes en los pacientes, además de un programa preventivo que permite elevar la calidad de vida de los mismos.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

Desarrollar un sistema de información de Historia Clínica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud en los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los errores en el registro de datos informativos de salud que desencadenan una baja calidad de las Historias Clínicas de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Generar estrategias que permitan incluir la aplicación de protocolos en el procedimiento de evaluación del estado de salud de los pacientes garantizando la ejecución permanente del mismo.
- Programar regularmente citas médicas con el propósito de realizar seguimiento y control de las enfermedades de los usuarios del servicio de salud del Departamento de Bienestar Universitario.
- Elaborar un cronograma de capacitación anual donde destaque la promoción y prevención en salud, contra las enfermedades catalogadas como problemas de salud pública.

5.5 UBICACIÓN

- **Lugar:** Departamento de Bienestar - Universitario Universidad técnica de Babahoyo
- **Fecha:** la aplicación del sistema será permanente y se renovara año a año

Descripción.- El Sistema de Información de Historia Clínica Electrónica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud se aplicara en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo, estará acoplado al Sistema Académico Integrado de la universidad que permitirá tener mejor acceso al mismo y podrá reportar las alarmas de citas y capacitaciones programadas por el departamento.

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Los directivos de la Institución de Educación Superior están prestos a facilitar sus recursos para la creación y aplicación del Sistema de Información de Historia Clínica Electrónica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud, la ejecución de la propuesta es factible ya que los profesionales del departamento de sistemas de la IES tienen las competencias necesarias para realizar la restructuración de la actual historia clínica digital con las nuevas adecuaciones necesarias para que el sistema garantice lo establecido en los objetivos planteados.

De los datos obtenidos en la investigación se evidenció que es necesaria la aplicación de este sistema de información para poder garantizar que se brinde un servicio de salud de calidad en el departamento de bienestar universitario mediante un correcto registro de los datos informativos de los pacientes, la correcta evaluación del estado de salud y una atención de salud de calidad con calidez.

La propuesta consiste en un aporte significativo para mejorar la calidad de la atención y los servicios de salud en el departamento antes mencionado.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1 Actividades

- Adquisición del software de Historia Clínica Electrónica
- Instalación del Software de Historia Clínica Electrónica adjunto al SAI UTB para todos sus usuarios
- Elaborar Plan de Capacitación a los servidores sobre el uso y manipulación del Software.
- Elaborar plan de citas programadas para medicina general, odontología, psicología.
- Realizar la difusión del plan de citas programadas con la comunidad universitaria.
- Informar de forma electrónica individual el agendamiento de las citas programadas con los usuarios.
- Contratar profesional para la realización de análisis clínicos de laboratorio. Compra de insumos, materiales y reactivo para la correcta prestación del servicio de laboratorio de análisis clínico
- Contratar profesional para la elaboración de plan nutricional para los pacientes.
- Compra de insumos, materiales y equipos para la correcta prestación del servicio control de peso.
- Elaborar el plan de citas médicas dirigidas a seguimiento y control de diabetes con los pacientes que presenten factores de riesgo para el padecimiento de esta enfermedad
- Elaborar el plan de citas odontológicas dirigidas a la prevención de caries y problemas odontológicos.
- Elaborar plan de citas programadas para el control y seguimiento de problemas psicológicos.
- Establecer base de datos de estudiantes que presentan problemas psicológicos para su seguimiento y derivación

5.7.2 Recursos, análisis financiero

5.7.2.1 Recursos

5.7.2.1.1. Recursos Humanos.

- ✓ Especialista de bienestar universitario
- ✓ Especialista del departamento de Sistemas.
- ✓ 2 programadores del departamento de sistemas

5.7.2.1.2. Recursos Materiales.

- ✓ Software de Historia Clínica Electrónica
- ✓ Aula virtual
- ✓ Computadores
- ✓ Marcadores
- ✓ Lápices
- ✓ Materiales impresos
- ✓ Trípticos
- ✓ Hojas blancas
- ✓ Recursos audiovisuales
- ✓ Video proyector
- ✓ TICs
- ✓ Bibliografía
- ✓ Material didáctico elaborado para la capacitación

5.7.2.2. Análisis financiero

TALENTO HUMANO			
DESCRIPCION	CANTIDAD	HONORARIOS	VALOR TOTAL
Especialista de Bienestar Universitario	1	1676.00	1676.00
Especialista de Departamento de Sistemas	1	1676.00	1676.00

Programadores del Departamento de Sistemas	2	1212.00	2424.00
MATERIALES			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Software de Historia Clínica Electrónica	1	800	800
Aula virtual	1	0	0
Computadores	10	0	0
Marcadores	2	1.00	2.00
Lápices	20	0.50	10.00
Materiales impresos	20	1.00	20.00
Trípticos	20	1.00	20.00
Resma Hojas blancas	1	3.50	3.50
Recursos audiovisuales	1	0	0
Video proyector	1	0	0
TICs	1	0	0
Bibliografía	10	0	0
Material didáctico elaborado para la capacitación	5	5	25.00
TOTAL			880,50

5.7.3 Impacto

La propuesta del presente trabajo implica habilitar un sistema de información de historia clínica electrónica que permita mantener un registro actualizado del estado de salud de los pacientes universitarios además de llevar un debido control y seguimiento de las patologías presentes y posibles patologías que podrían presentar los mismos, promoviendo la evaluación integral de salud de la comunidad universitaria, con esto se solucionara la inadecuada atención, registro y evaluación del estado de salud de los pacientes antes mencionados. Luego de la aplicación del mismo y una vez que se encuentre posicionado y ejecutándose de forma permanente y sin

novedades se puede ampliar su alcance a familiares de empleados, trabajadores y docentes así como familiares con problemas de salud crónicos de los estudiantes de la IES, con el objetivo de fortalecer el sistema de salud y contribuir con el descongestionamiento de los centros de salud de primer nivel contribuyendo con la solución de problemas de salud en el ámbito público.

5.7.4 Cronograma

Actividades	Responsables	Inicio	Final
Adquisición del software de Historia Clínica Electrónica	Rector UTB	30/04/2019	30/05/2019
Instalación del Software de Historia Clínica Electrónica adjunto al SAI UTB para todos sus usuarios	Departamento Sistemas UTB	03/06/2019	07/06/2019
Elaborar Plan de Capacitación a los servidores sobre el uso y manipulación del Software.	Especialista de Bienestar Universitario	10/06/2019	15/06/2019
Elaborar plan de citas programadas para medicina general, odontología, psicología.	Especialista de Bienestar Universitario	17/06/2019	27/07/2019
Realizar la difusión del plan de citas programadas con la comunidad universitaria.	Personal de Bienestar Universitario	27/07/2019	02/08/2019
Informar de forma electrónica individual el agendamiento de las citas programadas con los usuarios.	Departamento Sistemas UTB	PERMANENTE	
Contratar profesional para la realización de análisis clínicos de laboratorio.	Rector UTB	01/06/2019	31/12/2019
Compra de insumos, materiales y reactivo para la correcta prestación del servicio de laboratorio de análisis clínico	Rector UTB	PERMANENTE	
Contratar profesional para la elaboración de plan nutricional para los pacientes.	Rector UTB	01/06/2019	31/12/2019
Compra de insumos, materiales y equipos para	Rector UTB	PERMANENTE	

la correcta prestación del servicio control de peso.		
Elaborar el plan de citas médicas dirigidas a seguimiento y control de diabetes con los pacientes que presenten factores de riesgo para el padecimiento de esta enfermedad	Especialista de Bienestar Universitario	PERMANENTE
Elaborar el plan de citas odontológicas dirigidas a la prevención de caries y problemas odontológicos.	Especialista de Bienestar Universitario	PERMANENTE
Elaborar plan de citas programadas para el control y seguimiento de problemas psicológicos.	Especialista de Bienestar Universitario	PERMANENTE

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Se establece un mecanismo de evaluación permanente donde se puedan generar informes mensuales sobre las patologías abordadas y la cantidad de pacientes inmersos en los planes de seguimiento y control de enfermedades así como informes sobre evolución de la enfermedad y control de la misma, estos lineamientos de evaluación deberán estar inmersos en la programación y ejecución del sistema durante cada año al fin de cada periodo se presentara la debida rendición de cuentas del departamento donde se muestren las tazas de morbilidad y demás datos estadísticos de la población universitario con índices de alcance en la realidad de salud.

CONCLUSIONES

- Los factores determinantes que influyen en la calidad del servicio de salud brindado por el Departamento de Bienestar Universitario son La evaluación del estado de salud, el registro de la información de salud del paciente, y la percepción de calidad de la atención de salud.
- Existe inadecuado manejo de la historia clínica y del registro de la información de salud de los pacientes pues la mayoría de los datos de salud están incompletos y el procedimiento para su recopilación es demasiado rápido y superficial influyendo de esta forma en la calidad del servicio de salud brindado por el Departamento de Bienestar Universitario
- El procedimiento de evaluación del estado de salud es aplicado parcialmente y existen falencias en el mismo como no realizar exploración física ni auscultación a todos los pacientes que acuden. Además el diagnóstico establecido por el médico no está prescrito según el CIE.10 y por último el tratamiento y posología para la enfermedad no es explicado con claridad a los pacientes.
- La Percepción de la calidad de los servicios de salud es baja ya que los encuestados manifiestan no haber recibido atención oportuna, rápida y eficaz, no se satisfacen sus necesidades como paciente ni han tenido atención buena por parte del personal del Departamento de Bienestar Universitario.
- La habilitación de un Sistema de Información de Historia Clínica Electrónica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud en los pacientes del departamento de bienestar universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo dará solución al problema encontrado en la investigación.

RECOMENDACIONES

- Proponer a las autoridades de la institución de educación superior gestionar la creación de un sistema que permita desarrollar de manera productiva atención de calidad, correcto registro de los datos y evaluación integral de salud en los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Elaborar protocolos de registro de historia clínica y se recopilación de datos de salud disponiendo la obligatoriedad de la indagación para la obtención de los mismos.
- Generar estrategias que garanticen la realización del procedimiento de evaluación del estado de salud de forma correcta permanente aplicando todas sus etapas y armonizándolo con las normas y leyes vigentes para la prescripción de diagnósticos y tratamientos garantizando la mejora de la calidad de vida de los pacientes
- Elaborar la planificación estratégica del departamento que permita tener una mejor accesibilidad al servicio ofertando atención oportuna, rápida y eficaz con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio.
- Habilitar un Sistema de Información de Historia Clínica Electrónica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud en los pacientes del departamento de bienestar universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo dará solución al problema encontrado en la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, M. A., Yaimí, A., Román, N., Chaveco, A. I., Máximo, A., Rondón, M., ... Agüero, C. (2010). *Medisan* 2010;14(7): 1017, 14(7), 1017–1023.
- Alcántara Moreno, G. (2010). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Redalyc*.
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución del Ecuador. *Registro Oficial*, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Belamendia, M., Penzo, M., Bazano, M., Hortonella, Y., Grunbaum, S., Maddaleno, M., ... Fescina, R. (2010). *Historia Clínica del Adolescente y Formularios Complementarios*.
- Cali-, L. A. E. D. E. L. A., Del, D. A. D., En, S., & Samuel, M. T. (2011). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003>.
- Cantale, C. R. (2006). Historia clínica orientada a problemas, 1–8.
- Carolina, D., & Iza, G. (2013). CALIDAD DE LOS REGISTROS DE ENFERMERÍA EN LA HISTORIA CLÍNICA EN EL HOSPITAL ABEL GILBERT PONTÓN 2013.
- CONASA-MSP. (2006). Expediente único para la Historia Clínica.
- Constitutivos, E., & Estado, D. E. L. (2011). Constitución de la república del Ecuador 2008, 1–136.
- Delgado-Gallego, M. E., Vázquez-Navarrete, M. L., & de Moraes-Vanderlei, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de salud pública*, 12, 533-545.
- En, C., Atención, L. A., La, P. D. E., & Rosa, D. (2005). Calidad en la atención primaria de la salud., 1–15.
- Estadística, E., Calidad, D. E. L. A., Gral, D. E. A., Martín, S. A. N., & Plata, D. E. L. A. (2007). ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA Autor: Beatriz Riondet.
- Fortuny, R. S. (2013). TESIS DOCTORAL HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA EN UN DEPARTAMENTO DE OBSTETRICIA , GINECOLOGÍA Y REPRODUCCIÓN : DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN . FACTORES CLAVE.
- Gallegos, R. R. (2009). CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Rafael Correa

Delgado Presidente Constitucional de la República.

- Gattinara, B. C., Ibacache, J., Puente, C. T., Giaconi, J., & Caprara, A. (1995). Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia. *Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro*, 11(3), 425-438.
- Granados-Cosme, J. A., Tetelboin-Henrion, C., Torres-Cruz, C., Pineda-Pérez, D., & Villa-Contreras, B. M. (2011). Operación del programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD). La función de los gestores en atención primaria y hospitales. *Salud Publica de Mexico*, 53(SUPPL. 4).
- J. Lázaro, D. G. (2006). La relación clínica.
- Javier Stalin Chacón Cantos. (2017). HOSPITAL DEL NIÑO DR . FRANCISCO, 6, 37–53.
- Juan Martínez Hernández. (2006). Historia Clínica- The Medical History.
- Lucio, R., Villacrés, N., Henríquez, R., Villacrés, N., Henríquez, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador, 53(1), 177–187.
- M.S.P. (2013). NORMA TÉCNICA PARA EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN, CALIFICACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD Y DE LA RED PRIVADA COMPLEMENTARIA SUBSECRETARÍA.
- M^a José Fombella Posada, M. J. C. Q. (2012). Historia de la historia clínica, 73(1), 21–26.
- Medicina, T. De, Emergencia, D., Andrea, M., Moresco, C., Lucy, D., & Correa, E. (2016). Marisa andrea cabrera moresco. *Nivel de Satisfacción Del Usuario Externo Atendido En El Tópico de Medicina Del Servicio de Emergencia Del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015*, 1–74.
- Mendocilla, P. S. K. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional alberto sabogal sologuren 2015*.
- Milena, A., & Quijano, G. (2014). Antecedentes ocupacionales documentados de la historia clínica., 2007–2010.
- Ninamango Vicuña, W. M. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, 47.
- O.P.S. (1999). El establecimiento de sistemas de información en se

r v i c i o s d e a t e n c i ó n d e s a l u d .

- Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de La Facultad de Medicina*, 66(2), 127–141.
- Pedraza Melo, N. A., Lavin Verástegui, J., González Tapia, A., & Bernal González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*.
- Peni, B. (2000). LA HISTORIA CLÍNICA: DOCUMENTO CIENTÍFICO DEL MÉDICO, 1(1).
- Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343.
- Perinatal, H. C., B, D. M., Martínez, G., JI, D. R., Durán, P., Serruya, S., ... Rubino, M. (2011). y Formularios Complementarios Instrucciones de llenado y definición de términos.
- Ramírez-Sánchez, T. D. J., Nájera-Aguilar, P., & Nigenda-López, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México*, 40, 03-12.
- Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A. L., Vértiz-Ramírez, J. D. J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V. J., & Pérez-Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *salud pública de méxico*, 55, S100-S105.
- Ruiz, C. P. (2011). FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO DOCTORADO EN ESTUDIOS FISCALES Tesis Doctoral: “ POLITICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN , SINALOA , MÉXICO ”. MANUEL ILDEFONSO RUIZ MEDINA Direct, 1–299.
- Saludcoop, E. P. S. Y., En, E. P. S., Ciudad, L. A., & Silva, J. P. (2014). No Title, 1–26.
- Serna, A., & Ortiz, O. (2005). Ventajas y Desventajas de la Historia Clínica Electrónica Resumen.
- Tarquino, C. A. J. S. y Q. C. E. (2012). Analisis de la percepcion de calidad en salud, aplicado al Haopital Universitario Mayor Mederi.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el Licenciado Jimmy Zambrano Mazacón Estudiante de la maestría de Salud Pública de la Universidad Estatal de Milagro. La misma que trata sobre: **FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD A ESTUDIANTES DEL QUINTO SEMESTRE. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO. 2018.** Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o participar en un grupo focal, lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente entre 20 y 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Licenciado Jimmy Zambrano Mazacón. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es "Establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de servicios de salud a estudiantes del quinto Facultad de Ciencias de la Salud. Departamento de Bienestar Universitario. Universidad Técnica de Babahoyo. 2018. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente entre 20 y 30 minutos.

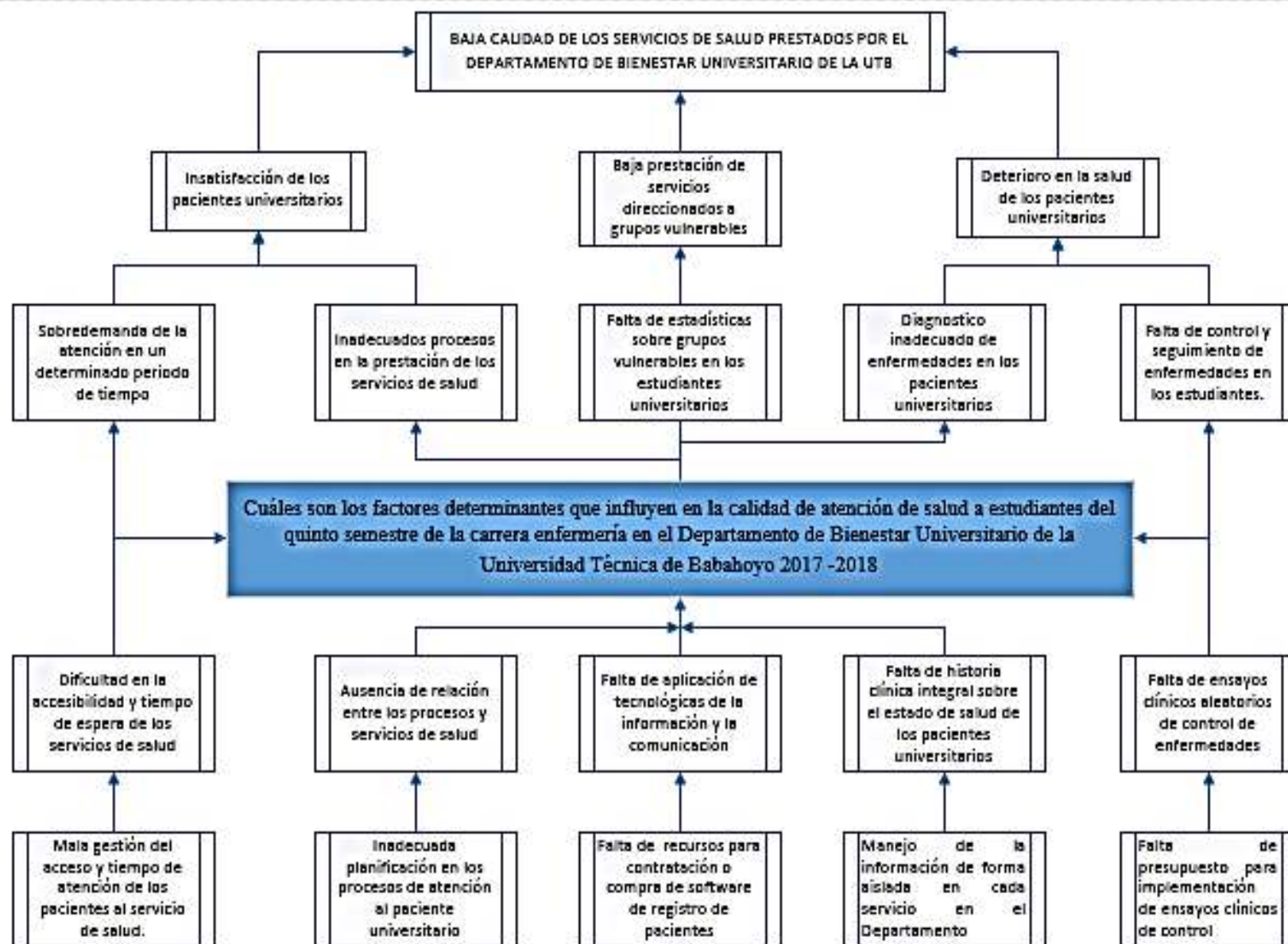
Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al Licenciado Jimmy Zambrano Mazacón. Al teléfono 0990162590.

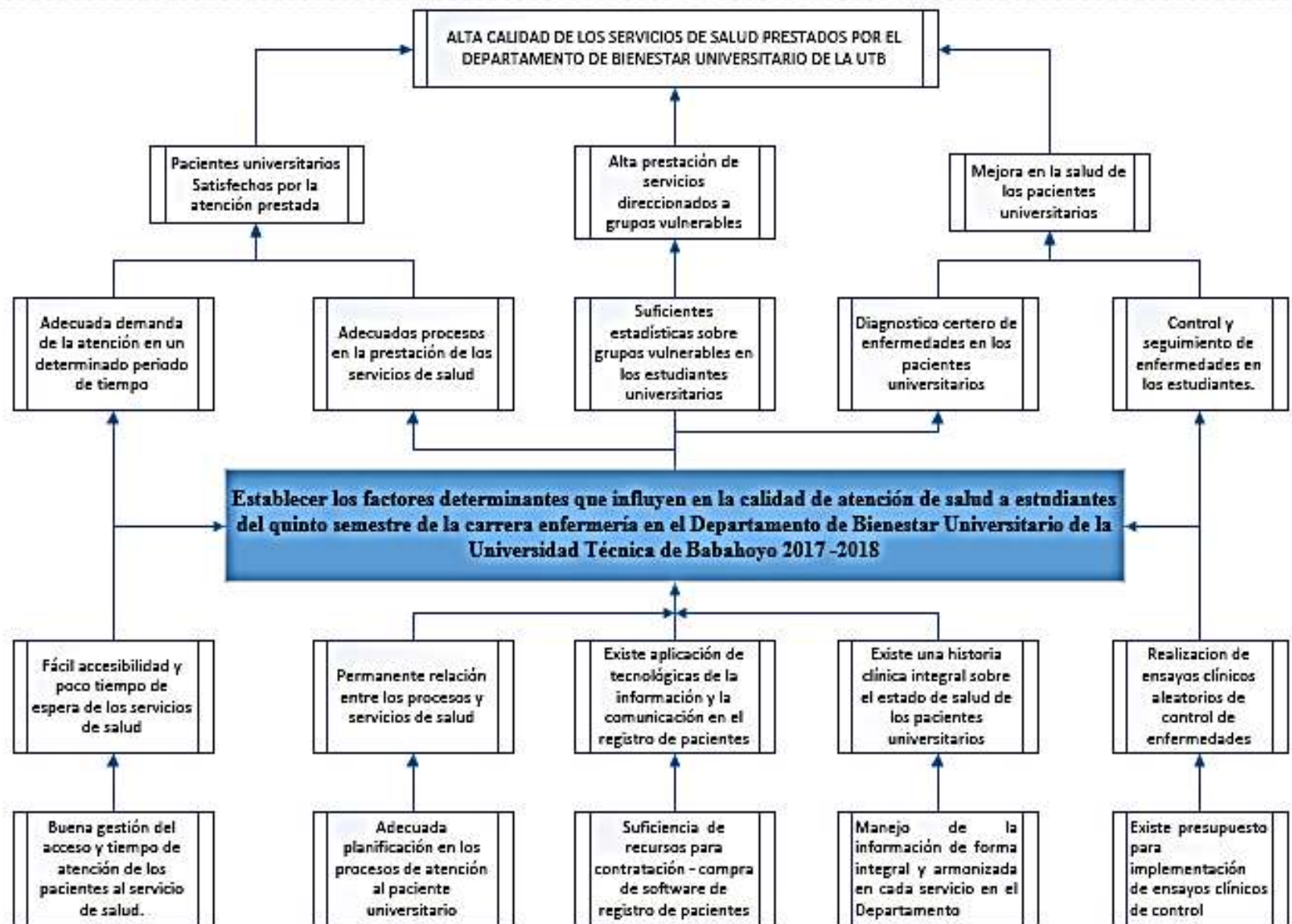
Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a al Licenciado Jimmy Zambrano Mazacón al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante
(En letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha







**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA DE SALUD PÚBLICA**

FORMATO DE GUIA DE OBSERVACION

Fecha:

Guía N°: _____

Instrucciones: Verificar la información expresada en las Historias Clínicas de los pacientes en el Departamento de Bienestar Universitario.

Objetivo general. - Establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018.

Objetivo específico. - Verificar la Historia Clínica de los pacientes y relacionarla con la calidad de los servicios de salud prestados por el departamento de Bienestar Universitario.

1. DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre de la Institución	
Nombre del Departamento	
Proceso Observado	Historia Clínica de Pacientes

#	ACTIVIDAD	ELIJA LA RESPUESTA SEGÚN LO OBSERVADO	
		SI	NO
1	Existe Historia clínica establecida	SI	NO
2	Tipo de Historia Clínica	FISICA	DIGITAL
3	Al verificar la Identificación y datos del paciente estos están	COMPLETOS	IMCOMPLETOS
4	Al verificar los Antecedentes personales estos están:	COMPLETOS	IMCOMPLETOS
5	Al verificar los Antecedentes familiares estos están:	COMPLETOS	IMCOMPLETOS
6	Al verificar los Datos de la valoración del estado de salud estos están:	COMPLETOS	IMCOMPLETOS
7	Al verificar los Datos del Diagnóstico estos están:	COMPLETOS	IMCOMPLETOS
8	Al verificar los Datos del Tratamiento recomendado estos están:	COMPLETOS	IMCOMPLETOS
9	Al verificar los datos de seguimiento y control de enfermedades estos están:	COMPLETOS	IMCOMPLETOS
10	Al verificar los Anexos análisis y exámenes complementarios estos están	COMPLETOS	IMCOMPLETOS

Elaborado por: Lic. Jimmy Zambrano Mazacón



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA DE SALUD PÚBLICA

FORMATO DE GUIA DE OBSERVACION

Fecha:

Guía N°: _____

Instrucciones: Observar el procedimiento y la ejecución de las actividades en el registro de la información de salud, marque con un visto el cumplimiento de las mismas de acuerdo a la escala establecida.

Objetivo general. - Establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018.

Objetivo específico. - Analizar de qué manera influye la atención del personal de salud en la calidad de los servicios de salud prestados por el departamento de Bienestar Universitario.

DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre de la Institución	
Nombre del Departamento	
Proceso Observado	Evaluación del estado de salud de los pacientes

1. FACTORES DETERMINANTES

2.1. Evaluación del estado de salud de los pacientes

#	ACTIVIDAD	SI	NO
1	Realiza toma de signos vitales a los pacientes		
2	Realiza la valoración del peso, talla e índice de masa corporal a los pacientes		
3	Realiza exploración física a los Pacientes		
4	Realiza el proceso de inspección de síntomas y signos del paciente		
5	Aplica la técnica de auscultación física en los pacientes		
6	Emite el Diagnóstico a los pacientes		
7	Explica el Tratamiento y la posología del mismo a los pacientes		

Elaborado por: Lic. Jimmy Zambrano Mazacón



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA DE SALUD PÚBLICA**

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
SALUD**

Objetivo general. - Establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018.

Objetivo específico. - Determinar la percepción de calidad de la atención de salud y su influencia en la satisfacción de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario.

Instrucciones: Para lo cual agradeceremos a Ud. contestar las siguientes preguntas ubicando una (X) en la alternativa que sea su respuesta de antemano muchas gracias.

1. DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre:

Edad:

Sexo:

Lugar de procedencia:

Fecha:

Número telefónico:

2 FACTORES DETERMINANTES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

2.1 Percepción de la calidad de Atención de salud al paciente

- **¿Ha recibido atención oportuna, rápida y eficaz por el personal de salud del Departamento de Bienestar?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

- **¿La atención brindada por el personal de salud del departamento de bienestar universitario satisface sus necesidades como paciente?**

- Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

- **¿La atención brindada por el personal de salud del departamento de bienestar universitario es de calidad?**

- Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

2.2 Seguimiento y control de enfermedades en los pacientes

- **¿El departamento de bienestar universitario se preocupa por realizar seguimiento y control de enfermedades en los pacientes de la comunidad universitaria?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

2.3 Promoción y prevención de Salud

- **¿El departamento de bienestar universitario realiza charlas de prevención de enfermedades como VIH, diabetes, Hipertensión arterial orientadas a la comunidad universitaria?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

2.4 Accesibilidad

- **¿Considera que la atención en el departamento de Bienestar universitario es rápida, oportuna y eficaz?**

- Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

2.5 Empatía trato al usuario del servicio de salud

- **¿Siempre es tratado con cortesía como paciente o usuario de servicios de salud?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

- **¿El personal de salud muestra interés por solucionar problemas y cumplir con el servicio?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

- **¿La solución de problemas por parte del profesional prestador de los servicios de salud es entregada con rapidez?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

2.6 Manejo de la información y la comunicación

- **¿Considera que la información de su salud es manejada con confidencialidad y de manera responsable?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

- **¿Cree usted que existe socialización de información impresa sobre servicios de salud, promoción y prevención de enfermedades?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

Elaborado por: Lic Jimmy Zambrano Mazacón



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA DE SALUD PÚBLICA

GUIA PARA EL GRUPO FOCAL

Fecha:

Guía N°: _____

Objetivo general. - Establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018.

Objetivo específico. - Determinar la percepción de calidad de la atención de salud y su influencia en la satisfacción de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario.

Objetivo del grupo Focal. – Obtener información sobre la percepción de la calidad de los servicios de salud brindados por el Departamento de Bienestar Universitario

1. DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre:

Edad:

Sexo:

Lugar de procedencia:

Fecha:

Número telefónico:

#	PREGUNTAS	RES P 1	RES P 2	RES P 3	RES P 4	RES P 5	CONCLUSIONES	NUCLEOS SENTIDOS
1	¿Cómo considera usted los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario? ¿Por qué?							
2	¿Considera usted el departamento de bienestar universitario realiza un adecuado registro de la información de salud de los pacientes? ¿Por qué?							
3	¿Considera usted el Departamento de Bienestar Universitario realiza una correcta evaluación del estado de salud de los pacientes? ¿Por qué?							
4	¿Considera usted el Departamento de Bienestar Universitario realiza seguimiento y control de las enfermedades de los pacientes? ¿Por qué?							
5	¿Qué actividades de promoción y prevención de							

salud basadas en enfermedades de interés público ha desarrollado el Departamento de Bienestar Universitario? ¿Por qué?								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Lic Jimmy Zambrano Mazacón

Turnitin Informe de Originalidad

Preparado en: 21-jun-2019 21:28:40
Identificador: 114677737
Número de páginas: 148/14
Formato: .docx

Índice de similitud
3%

Similitud según fuente

Internet (sin incluir)	0%
Publicaciones	3%
Base de datos de estudiantes	0%

FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD A ESTUDIANTES DEL QUINTO SEMESTRE, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD,

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
Antonio Zambrano Mazacon

1% match (preparar desde 01-fev-2017)

<http://www.monografias.com/monografias/la-calidad-de-los-servicios-de-salud-a-estudiantes-del-quinto-semestre/>

1% match (preparar desde 18-may-2018)

<http://www.monografias.com/monografias/la-calidad-de-los-servicios-de-salud-a-estudiantes-del-quinto-semestre/>

1% match (preparar desde 16-dic-2017)

<http://www.monografias.com/monografias/la-calidad-de-los-servicios-de-salud-a-estudiantes-del-quinto-semestre/>

1% match (preparar desde 07-mar-2019)

<http://www.monografias.com/monografias/la-calidad-de-los-servicios-de-salud-a-estudiantes-del-quinto-semestre/>

TÍTULO: FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD A ESTUDIANTES DEL QUINTO SEMESTRE, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHUAYO, 2019. Autor: ZAMBRANO MAZACON ANTONIO ANTONIO TUTOR: MSc. LIDYSSA RAMÍREZ MORAÍN I INTRODUCCIÓN En la actualidad las instituciones públicas y privadas que prestan servicios de salud tienen la necesidad imperante de mejorar de forma periódica la calidad de sus servicios, con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de vida de las personas. La búsqueda de la calidad de la atención en la prestación de servicios actualmente es de gran importancia y es una preocupación generalizada a nivel mundial, desde este punto de vista existe una estrecha relación entre la calidad de la atención brindada en los servicios de salud y un adecuado registro de la información de salud del paciente acompañado de la correcta evaluación del estado de salud y de esta forma analizar la evolución de una enfermedad o establecer la adecuada prevención a una posible complicación ulterior entre otras de las muchas razones por las cuales los profesionales de la salud dedican esfuerzos constantemente para que se establezca un óptimo ordenamiento y utilización de los recursos públicos en la prestación de los servicios de salud con calidad. (González, Calisto, Giral, Martín, & Plata, 2007). Actualmente la prestación de servicios de salud en instituciones de educación es un aporte trascendental en la conformación de una Red Pública de salud que permita realizar atención primaria en salud desde varios puntos que converjan en un solo propósito que es brindar salud (González, 2009). La presente investigación tiene como objetivo establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de atención de salud a estudiantes del quinto semestre de la carrera enfermería en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo, lo que proporcionará beneficios a la comunidad universitaria como son la mejor accesibilidad a los servicios de salud, adecuado manejo de la información de la salud del paciente, procesos adecuados en la prestación y atención, estadísticas suficientes sobre sus datos informativos de los pacientes, además de una evaluación adecuada, diagnóstico oportuno, control y seguimiento de enfermedades en los pacientes universitarios lo que implica una mejora en la salud general y satisfacción y bienestar en los mismos. El análisis de factores determinantes de la calidad de la atención de salud prestados por una institución nos permite a recolectar información importante sobre varias dimensiones del servicio prestado como resultado de una necesidad de la comunidad, los aspectos de los cuales obtenemos información son: las características del servicio, la capacidad de respuesta de las solicitudes de salud y el tiempo de tardanza entre las mismas, la espera y el buen trato con el que se atiende al beneficiario, la confiabilidad y seguridad de la información y resultados obtenidos así como el interés por brindar el servicio, los elementos tangibles de la prestación del servicio como la infraestructura y el abastecimiento de equipos y por último la habilidad y responsabilidad en la prestación de los servicios de salud. Una vez realizada la investigación los resultados contribuirán a conocer e identificar los factores determinantes que influyen en la calidad de la atención de salud del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo, además de analizarlos para poder crear un indicador del nivel de calidad con el que se están realizando los procesos y procedimientos en el departamento antes mencionado para así poder proponer una solución que oriente a la mejora en la prestación de los servicios de salud, además el estudio podrá exponerse en los demás departamentos con las mismas características presentes en todas las Instituciones de Educación Superior (IES) a nivel nacional. Para realizar la investigación se desarrollaron capítulos ordenados sistemáticamente de la siguiente forma: Capítulo I: Se abordó el planteamiento de problema, la elaboración de objetivos y la justificación de la investigación. Capítulo II: Corresponde al desarrollo de marco referencial, marco teórico, marco conceptual y la operacionalización y operacionalización de variables. Capítulo III: Se desarrolló el Marco Metodológico tipo y diseño de la investigación la cual será descriptiva, de campo con un diseño transversal aplicando por un lado la modalidad cuantitativa y por otro lado la cualitativa fundamentado a través de técnicas científicas y triangulando los datos obtenidos, además se anexa la población y muestra, instrumentos de la investigación, métodos, técnicas y el procesamiento de los datos obtenidos. Capítulo IV: en este apartado se desarrolla el análisis de la situación actual, el análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas y los resultados donde se realiza la discusión y triangulación de datos obtenidos. Capítulo V: Comprende la propuesta de solución al problema la alternativa es habilitar un sistema de información de historial clínico electrónico para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud en los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo. Capítulo I al PROBLEMA 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1.1.1. Problemática La prestación de servicios de salud con calidad es de gran importancia y si no se presta se genera consecuencias que dificultan el normal desarrollo de una población. De hecho la calidad se ha convertido en un factor prioritario en la salud pública, debido a la demanda de servicios de calidad con calidad, en este sentido la calidad del servicio sanitario ha cobrado y aumentado su protagonismo con el paso de los años en el campo de la investigación, debido a que la salud es un indicador básico del bienestar social de los pueblos, y como no fundamental de las sociedades en el Ecuador el bienestar y buen vivir son parte esencial de la Constitución Política del Estado, garantizando de forma oportuna la prestación de servicios de salud orientada a la calidad del servicio, convirtiéndose en la actualidad, la calidad de los servicios de salud en un problema de salud pública que debe ser solucionado. El desarrollo de las sociedades se fundamenta en la correcta prestación de servicios públicos entre los más representativos están los servicios de salud como Celistajual, 2011). "La calidad de los servicios de salud es uno de los aspectos que de reconocido importancia prioritaria, dentro de los planes de desarrollo de una sociedad". A nivel nacional y local las instituciones públicas y privadas del sector salud se esfuerzan por brindar calidad en la prestación de sus servicios, convirtiéndose en la atención a fin de mejorarla, esto ha derivado en una necesidad de evaluar los servicios a partir de la satisfacción de los usuarios, mediante diversas técnicas y herramientas. Esto evaluado es