



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES CON CÁNCER DE MAMA EN  
EL CENTRO ONCOLÓGICO SOLCA-ESMERALDAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MAGISTER EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN  
ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS**

**AUTOR**

**JULIO CÉSAR MEDINA PRECIADO**

**ASESOR**

**MGT. KARINA GRACIA ORTIZ**

**NOVIEMBRE, 2022**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **Magíster en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias.**

**Tema:** CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES CON CÁNCER DE MAMA EN EL CENTRO ONCOLÓGICO SOLCA-ESMERALDAS

**Autor:** Lcdo. JULIO CÉSAR MEDINA PRECIADO

Mgt. Karina Elizabeth Gracia Ortiz

f. \_\_\_\_\_

**ASESOR DE TESIS**

Mgt. Marines Batalla Bona Patricia

f. \_\_\_\_\_

**Lector 1**

Mgt. Suarez Lezcano José

f. \_\_\_\_\_

**Lector 2**

MSc. Mercy Falcones Benalcázar

f. \_\_\_\_\_

**COORDINADOR MAESTRÍA**

Mgtr. Alex David Guashpa Gómez

f. \_\_\_\_\_

**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

Esmeraldas, 2023

## **AUTORÍA**

Yo JULIO CÉSAR MEDINA PRECIADO con CI. 0802325373, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCE.

---

**Julio César Medina Preciado**

**CI. 0802325373**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación al creador de todas las cosas, el que me ha dado Fortaleza para continuar con el punto de care he estate; por él, con toda la humildad que de mi Corazón procede meander, Dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mi familia, por ser los pilares fundamentales para la construcción de mi vida profesional, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo apoyo en todo momento para alcanzar mis sueños y proyectos. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad para poder resolverlos.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco sobre manera a toda la confianza y apoyo brindado por parte de mi familia y mi madre, que sin duda alguna siempre ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Mis sinceros agradecimientos a la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas y a sus docentes por toda la colaboración brindada, Durante la elaboración de Este proyecto.

A mi asesor de tesis Mgt. Karina Gracia quien con su experiencia Como docente e investigador ha sido una guía idónea, Durante el proceso de elaboración de este trabajo investigativo, brindándome su tiempo, dedicación, apoyo unconditional.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	10
Presentación de la investigación .....	10
Planteamiento del problema .....	11
Justificación.....	14
Objetivos .....	16
Objetivo general .....	16
Objetivos específicos.....	16
CAPÍTULO I.....	17
MARCO TEORICO .....	17
1.1 Bases conceptuales .....	17
Tipos comunes de cáncer de mama .....	21
Tratamiento del cáncer de seno .....	22
Tratamientos locales.....	23
Tratamientos sistémicos .....	23
Enfoques comunes de tratamiento.....	23
1.2 Antecedentes .....	24
1.3 Bases legales .....	25
CAPÍTULO II .....	28
2.1 Tipo de estudio .....	28
Área de estudio.....	28
2.2 Población y muestra .....	29
Población.....	29
Muestra.....	29
2.3 Definición conceptual y operacionalización de variables. ....	29
2.4 Diseño de la investigación.....	31
2.5 Técnicas e instrumentos .....	31
2.6 Análisis de datos .....	31
2.8 Normas éticas .....	31
CAPÍTULO III.....	32
RESULTADOS.....	32
.....	38
CAPÍTULO IV.....	41
DISCUSIÓN .....	41

CONCLUSIONES .....	43
CAPÍTULO VI.....	45
RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIA .....	46
ANEXOS.....	49
Anexo A .....	49
Anexo B .....	54
Anexo C .....	56
ENCUESTA DE SASTISFACCIÓN .....	56
Anexo D .....	60
Guía de observación.....	60
Anexo E.....	61
Consentimiento informado.....	61
Anexo F.....	62
Consentimiento informado.....	62

## RESUMEN

La calidad de atención en salud se define como una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados, profesional institucional y de la comunidad es obtener calidad de atención en el grado más alto posible. Al determinar que la calidad es una propiedad de la atención médica estamos de acuerdo en que podremos influir en ella para mejorarla brindando mejores servicios a los usuarios.

Esta investigación se realizó en la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA) de la ciudad de Esmeraldas, con el objetivo de determinar la calidad de atención que reciben los pacientes con cáncer de mama que asisten al centro oncológico, se realizó un estudio deductivo-inductivo de corte transversal, y mixta a partir de una muestra constituida por 48 usuarios externos y 5 usuarios internos pertenecientes a esta casa de salud, los cuales voluntariamente accedieron a que se les aplique los instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo a los datos más relevantes obtenidos con resultados del (87,5%) comprenden la edad de 51 a 60 años, seguido del (100%) de pacientes con cáncer de mama fueron mujeres, el (69%) de los pacientes manifestaron estar totalmente de acuerdo con la infraestructura y equipos disponibles, el (17%) expreso inconformidad con el tiempo de espera para acceder a los servicios así como la entrega de turnos el (80%) de los usuarios internos considerando que se desenvuelven en un buen ambiente laboral.

La atención que reciben los usuarios con cáncer de mama que asisten al centro oncológico SOLCA es de muy buena calidad logrando la satisfacción de los usuarios internos y externo, siendo un pilar importante para contribuir al mejoramiento de la salud y condiciones de vida de la población de Esmeraldeña.

**Palabras Clave:** Cáncer de mama; calidad de atención; satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The quality of health care is defined as a property of medical care that can be obtained in various degrees, institutional professional and community is to obtain quality of care in the highest possible degree. By determining that quality is a property of medical care, we agree that we can influence it to improve it by providing better services to users.

This research was carried out at the Soviet forum of Light Aginas Cáncer (SOLCA) in the city of Esmeraldas in northern Ecuador with the aim of "Determining the quality of care received by patients with breast cancer who attend the SOLCA cancer center in Esmeraldas" for this purpose it was necessary to carry out a deductive-inductive cross-sectional study, and mixed, from a sample made up of 48 external users and 5 internal users belonging to this health home, who voluntarily agreed to be applied to data collection instruments.

According to the data obtained, 87.5% of the users were between the ages of 51 and 60, and 100% of the patients with breast cancer were women, 69% fully agree with the infrastructure and equipment available, The users reflected a disagreement with the waiting time to access the services as well as the delivery of shifts, 17% totally disagreed with the procedure carried out, but with all the other services, an external user satisfaction of 86% was evidenced, considering as their perception of the care received was satisfactory, and an internal user satisfaction of 80% considering that they develop in a good work environment.

It was concluded that the care received by users with breast cancer who attend the SOLCA cancer center is of very good quality, achieving the satisfaction of internal and external users, being an important pillar to contribute to the improvement of health and conditions. of life of the population of Esmeraldas.

**Key Words:** Breast cancer; quality of care; user satisfaction.

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación de la investigación**

En la actualidad ofrecer y brindar calidad en la atención y en los servicios de salud para lograr los objetivos deseados por los usuarios internos y externos se ha convertido en la meta primordial para las organizaciones sanitarias (1).

Según Donabedian (2), la calidad de atención en salud se define como una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados, profesional institucional y de la comunidad es obtener calidad de atención en el grado más alto posible. Al determinar que la calidad es una propiedad de la atención médica estamos de acuerdo en que podremos influir en ella para mejorarla brindando mejores servicios a los usuarios.

La calidad de atención sanitaria se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento que las instituciones de salud y los servicios deben ser eficaz siempre proporcionando cuidados y tratamientos basados en evidencia, aplicando el principio bioético de evitar causar daño a las personas sobre todo enfocando en brindar servicios que proporcionen una atención que responda a las necesidades y valores individuales de los usuarios (3).

La Organización Panamericana de Salud (OPS), define a la atención sanitaria de calidad, como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades con niveles óptimos de seguridad, efectividad, eficiencia y acceso equitativo como atributos (4).

La institución donde se realizará esta investigación está ubicada en la provincia y ciudad de Esmeraldas en el centro oncológico (SOLCA), en el sector de La Propicia 1, junto a recinto ferial 'Luis Alberto Raad Estrada', al sur de la urbe, es una institución de constitución privada que brinda servicio al público sin fines de lucro, enfocada en la prevención, diagnóstico, y

tratamiento contra el cáncer, brindando en sus instalaciones atención en consultas Ginecológica, Papanicolaou, Colposcopia y Medicina General (5).

El Ecuador cuenta con el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI) el cual consiste en las políticas, estrategias, lineamientos y herramientas que se complementan entre sí, con el objeto de mejorar la calidad de vida de la población en base de una atención de calidad (6).

Esta institución de salud del país (SOLCA-Esmeraldas) trabaja enfocada en la mejora continua para brindar una atención de calidad y calidez siguiendo lineamientos basados en principios bioéticos y derechos del paciente, y para la consecución de estos objetivos es indispensable determinar mediante un estudio científico: la calidad de atención brindada tanto como la satisfacción percibida por los usuarios internos y externos. Los resultados de este trabajo investigativo será un pilar fundamental en la línea de las estrategias para la mejora continua en la gestión de los servicios de salud que brinda esta institución a la comunidad (5).

### **Planteamiento del problema**

La calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad, y la oportuna intervención que permita un mayor beneficio. La atención que reciben los usuarios que acceden a los servicios de salud, en los últimos años han generado preocupación por determinar si estos servicios son de calidad o no, pero ¿cómo medimos una atención de calidad?, ¿bajo qué enfoque determinamos esta calidad?, ¿qué parámetros medimos?, ¿quién nos señala el verdadero camino hacia dónde dirigir nuestros instrumentos de medición y determinar si la atención brindada y recibida es mala o buena? (7).

La medición de un concepto abstracto como la calidad de la atención en salud necesita de una operacionalización cuantitativa que permita comparaciones en el tiempo y en el espacio, y la determinación de patrones que permitan la identificación de fallos o logros. Según Bauer, esto, facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a los objetivos

y metas que tenemos en nuestras unidades de salud, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto en la población (3).

El conocimiento de los resultado que obtiene el centro oncológico, en la atención que brinda a los pacientes con cáncer es muy importante y necesario, sobre todo tomando en consideración que esta casa de salud direcciona sus esfuerzos en base a procesos de mejora continua, gestionando la calidad de sus servicios a través de conocimientos científicos de su eficacia y eficiencia al brindar atención y seguridad al paciente (5).

En el Ecuador el Ministerio de salud pública (MSP) a través de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, busca como su misión fundamental garantizar la calidad eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos (8). Pero con los golpes que ha recibido el mundo con la actual pandemia y el Ecuador donde la economía se ha afectado gravemente, provocando desabastecimiento de insumos, falta de personal, reducción de la dotación de medicamentos aspectos que logran un déficit en la calidad de atención en muchas instituciones, y es importante investigar y analizar la situación o la calidad de atención que reciben los usuarios de SOLCA de Esmeraldas (9).

El centro de atención oncológica de Esmeraldas como políticas de calidad está enfocada en brindar servicios de especialidad oncológica, comprometidos con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y sobre todo para satisfacer las necesidades de los pacientes que acuden a dicha institución (5). Pero el personal encargado de satisfacer las necesidades de los pacientes, ¿estarán a gusto con la labor que realizan?, ¿se sentirán cómodos en sus lugares de trabajo?, ¿existirán situaciones externas o internas que puedan influir en su desempeño y atención a los pacientes? Nos gustaría responder a la siguiente interrogante ¿Los usuarios internos en el centro oncológico SOLCA-Esmeraldas se encuentran satisfechos con la atención que reciben? (7).

Desde la visión mundial y nacional, todos los gestores de salud y esta institución en particular (SOLCA - Esmeraldas) se proyectan a brindar servicios óptimos y de calidad en base a la mejora continua partiendo desde una misión conjunta de lograr la satisfacción de los usuarios, pero ¿se está cumpliendo con los objetivos que se plantearon? (5), Pero la

comunidad y el personal sabe si ¿la atención medica está siendo oportuna?, o si esta ¿es accesible para la población?.

Los usuarios que de esta institución en su mayoría son mujeres, ¿están recibiendo una atención de calidad, en base a todos los estándares nacionales e internacionales?, será que se sienten satisfechas con la atención que recibe. Es preciso poner en consideración todos los efectos nocivos que genera una mala calidad de atención que pueden ir desde un malestar emocional del paciente hasta su muerte provocada por una infinidad de factores como un mal diagnóstico, o un tratamiento ineficiente o la inoportunidad por factor tiempo/ acceso a los servicios de salud, o en su defecto simplemente la decisión del usuario de no volver a aquella institución por la insatisfacción que le genero la última atención (10).

En el mundo según la agencia especializada de la Organización Mundial de la Salud (OMS) existen: 43,8 millones de personas viven con cáncer, El cáncer de mama es el tipo de cáncer más común, con más de 2,2 millones de casos en 2020. Cerca de una de cada 12 mujeres enfermarán de cáncer de mama a lo largo de su vida. El cáncer de mama es la principal causa de mortalidad en las mujeres. En 2020, alrededor de 685 000 mujeres fallecieron como consecuencia de esa enfermedad (1). Son cifras alarmantes por su incidencia, pero existe una noticia alentadora la OMS detalla que la supervivencia al cáncer de mama excede del 90% en los primeros países donde la calidad de atención y la calidad de salud en óptima (1), lo cual nos permitiría suponer que la muerte de estas pacientes no sería precisamente por la enfermedad que las agobia sino por un déficit en la calidad de atención y en la calidad de salud que recibieron (11).

En el Ecuador, la incidencia de Cáncer de mama según estadísticas de Globocan 2018, hubo 28.058 casos nuevos de cáncer (11). En datos presentados por el INEC, el cáncer de mama es una de las principales causas de muerte en las mujeres ocupando el lugar número 11 de la lista de causas generales de muerte femenina en el 2017. De las 3.430 defunciones reportadas por esta causa entre el 2012 y 2017, el 99,3% de las personas que murieron por esta enfermedad fueron mujeres. Solo en el año 2017 se registraron 670 defunciones por cáncer de seno en mujeres y 3 en hombres, que corresponde a una tasa de mortalidad de 3,99 defunciones por cada 100.000 habitantes (12). Al ver las cifras de esta terrible enfermedad y como afecta a la población, es claro que debemos enfocar todos nuestros esfuerzos para

mejorar su calidad de vida, y siendo conocedores que un déficit en la calidad de atención puede provocar un desapego al tratamiento, o causar la ineficacia del plan terapéutico, y/o la insatisfacción de los pacientes por la atención recibida. Situaciones que logran empeorar la calidad de vida de las personas y en algunos pacientes podría ser causa de muerte (9).

Para mejorar la salud de la población y asegurar una atención de calidad y calidez es necesario realizar controles periódicos y permanente del cumplimiento de los objetivos y metas en los sistemas de salud, y eso nos lleva a la interrogante que precisa investigación y una respuesta científica, ¿qué calidad de atención reciben los pacientes con cáncer de mama que acuden a los servicios en el centro de atención oncológica SOLCA de Esmeraldas? (5).

### **Justificación**

La atención de calidad y calidez a los usuarios es un deber de todos los profesionales de salud, personas encargados proporcionar servicios de salud y organizaciones e instituciones de salud. Recibir un servicio de calidad y calidez es un derecho del usuario, siendo esta calidad tiene un valor vital y utilitario en la vida de toda persona, es por ello que en virtud en no se ha realizado un estudio de la calidad de atención de los pacientes con cáncer de mama en el centro oncológico SOLCA - Esmeraldas durante el año 2022, y sabiendo la importancia de actualizar los conocimientos y lograr que estén al alcance para poder direccionar los esfuerzos en los procesos de gestión de calidad de la institución, con la finalidad aplicar la mejora continua en los servicios y la innovación de procesos que permitan aumentar el grado de satisfacción del usuario es necesario conocer la calidad de la atención que estamos brindando, saber los aspectos positivos que estamos logrando con la atención, y también conocer las debilidades para mejorar la calidad de la atención, al servicio de la comunidad Esmeraldeña (10).

El consumidor final del trabajo que realiza cada miembro de una institución de salud es el usuario o paciente, visto desde otra perspectiva es donde se reflejarán los esfuerzos implementados, bien o mal enfocados, y lograr obtener la máxima satisfacción del cliente al ser atendido debe ser la prioridad de todos cumpliendo y logrando sobrepasar las expectativas de nuestros usuarios. A través de los resultados obtenidos de esta investigación se logrará generar un impacto positivo en la comunidad y en los pacientes con cáncer de mama

atendidos en SOLCA permitiendo a los profesionales sanitarios hacer uso de la información obtenida al determinar la calidad de atención brindada. A demás este trabajo investigativo proveerá de información detallada bien documentada y analizada que estará a disposición de estudiantes, y profesionales dentro del área de la salud, así como a gestores y administradores de servicios de salud y a toda la comunidad científica dentro y fuera del país (5).

Llevar a cabo este trabajo investigativo en los tiempos estimados es de vital importancia, para brindar una herramientas que permita a esta institución de salud, a la provincia de Esmeraldas y a la comunidad científica mejorar sus servicios, y conocimientos de la situación de salud de la población, para planificar y ejecutar acciones que mejoren en la salud y la calidad de atención de todos los usuarios especialmente los pacientes con cáncer de mama de SOLCA-Esmeraldas (5).

¿Cuál es la calidad de atención medica que aplican los profesionales a los pacientes con cáncer de mamas en SOLCA- Esmeraldas?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la calidad de atención que reciben los pacientes con cáncer de mama que asisten al centro oncológico SOLCA en Esmeraldas.

### **Objetivos específicos**

1. Analizar la infraestructura y condiciones físicas del centro oncológico SOLCA-Esmeraldas para la atención a los usuarios externos.
2. Identificar la satisfacción de los usuarios externos con cáncer de mama que reciben atención en el centro oncológico SOLCA-Esmeraldas.
3. Identificar la satisfacción de los usuarios internos que brindan sus servicios en el centro oncológico SOLCA-Esmeraldas.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEORICO**

### **1.1 Bases conceptuales**

#### **Calidad en salud**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), define calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, tenemos en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente” (1).

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio que es se les brinda (6).

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las experiencias y la percepción final del servicio recibido.

Experiencia y rotación del mismo, contribuye a la medición de la calidad de atención donde el grado de satisfacción del usuario es inversamente proporcional al tiempo de espera tomando en cuenta que el tiempo va a estar en dependencia del problema presentado.

Se ha encontrado que los usuarios/as de servicios valoran la satisfacción basándose en criterios de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Para ello debe establecerse de manera sistematizadas estudios que evalúen la satisfacción del usuario y la prestación. Además, garantizar el monitoreo de los factores carentes de

insatisfacción en la población y aportar dentro de las políticas programas de mejora continua de la calidad (7).

Donabedian define la calidad en salud circunscribiéndola a una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Obtener mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes. “La atención médica se da como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente” (2).

En este enfoque Donabedian, considera que la calidad real estaría dada no solo por los requisitos técnicos- científicos de la atención, sino también por la calidad humana y de comodidad. Considerando lo humano, como la medida de la relación interpersonal que se da dentro de un esquema de valores y normas socialmente aceptadas y que contribuya para que el proceso técnico alcance su máximo efecto. Calidad, es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud, la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final de la salud (2).

Este marco conceptual de calidad se ha ido ampliando desde la visión individualista del proceso de atención, en la cual la capacidad técnica, científica y humana del médico aporta con su racionalidad lógica optima, un alto porcentaje de la calidad del resultado en términos de la recuperación de la salud y satisfacción del usuario, hasta una concepción más institucional de la prestación del servicio, donde se hace consideraciones sobre la estructura y la organización, inicia un debate alrededor de las restricciones financieras y sus relaciones con la calidad óptima, la equidad en la atención, la influencia de los costos en la calidad y el papel de la eficiencia en los procesos de garantía de la calidad (9).

En el campo de la evaluación y monitoreo de la calidad, el modelo de estructura, proceso y resultado, diseñado por Donabedian continua vigente, lo que ha ido actualizando y

complementado conceptual y metodológicamente y cada día es objeto de mayor aplicación y uso (2).

A medida que la ciencia y la cuantificación tienen un papel más predominante en el mejoramiento de la calidad, se buscan cada vez más pruebas tangibles para asegurarse que la calidad existe o puede mejorarse. Una de las maneras de obtener la información que nos permita tomar decisiones sobre la calidad. Los indicadores han servido por muchos años para la evolución de los hospitales, siendo el antecedente más antiguo y reconocido el que fue elaborado por la enfermera Florencia Nightingale en el siglo XIX, quien llevó un registro de mortalidad hospitalaria durante la guerra de Crimea (13).

Por la década de los 70, se empieza a dar una gran importancia a las condiciones que sobre la calidad hacen los usuarios de los servicios y se crean canales de comunicación en doble sentido entre estos y las instituciones prestadoras o administradoras de los mismos de seguridad social, se inicia un proceso de evaluación y acreditación de hospitales con la idea de que las instituciones mediante auto evaluación, se vayan ajustando organizativa estructural y tecnológicamente a las nuevas exigencias en materia de calidad y eficiencia.

En las instituciones de salud los productos de la calidad son servicios que tienen las características de ser intangibles y se pueden identificar dos tipos de calidad:

**Calidad Técnica:** Es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio (10).

**Calidad Sentida:** Es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución.

Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos. Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios. Relaciona la entrega amable y respetuosa de los servicios con un contenido técnico. Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la calidad técnica sentidas de los usuarios (7).

Edward Deming, resumió Calidad como “hacer lo correcto en forma correcta, desde la primera vez, a tiempo y todo el tiempo, mejorando siempre, innovando siempre y siempre satisfaciendo a nuestros clientes” (6).

La calidad es el conjunto de características que deben brindar los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar efectos deseados, tanto por los proveedores como por los usuarios. La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. “La calidad de la atención es el encuentro paciente - proveedor debe definirse como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente” (14).

Nuestra recomendación principal es que se les dé a los indicadores de calidad y eficiencia de la gestión hospitalaria el lugar que les corresponde en la evaluación del desempeño de los hospitales. La introducción de sistemas computadorizados y el uso de las redes intra y extra hospitalarias contribuirá decisivamente a que el monitoreo continuo del binomio calidad-eficiencia en nuestro sistema de salud y, particularmente en nuestros hospitales, sea una realidad a la que todos aspiramos (13).

**Definición de cáncer:** El cáncer es una enfermedad por la que algunas células del cuerpo se multiplican sin control y se diseminan a otras partes del cuerpo. Es posible que el cáncer comience en cualquier parte del cuerpo humano, formado por billones de células. En condiciones normales, las células humanas se forman y se multiplican (mediante un proceso que se llama división celular) para formar células nuevas a medida que el cuerpo las necesita. Cuando las células envejecen o se dañan, mueren y las células nuevas las reemplazan. (15)

### **¿Cómo se forma el cáncer?**

Algunos cambios en los genes, que son la unidad física básica de la herencia, causan el cáncer. Los genes se organizan en largas hebras repletas de ácido desoxirribonucleico (ADN), que se llaman cromosomas.

El cáncer es una enfermedad genética. Los cambios en los genes que controlan el funcionamiento de las células, en especial, cómo se forman y multiplican, causan el cáncer. Los cambios genéticos que causan cáncer se producen por estos motivos:

- Errores que ocurren cuando las células se multiplican.
- Daños en el ácido desoxirribonucleico (ADN) por sustancias perjudiciales en el medio ambiente, como las sustancias químicas en el humo del tabaco y los rayos ultravioleta del sol. Para obtener más información, consulte la sección,
- Se pasan por herencia de padres a hijos.

En general, el cuerpo elimina células con daños en el ADN antes de que se vuelvan cancerosas. Pero la capacidad del cuerpo disminuye a medida que las personas envejecen. Por eso el riesgo de cáncer aumenta con la edad. El cáncer de cada persona es una combinación única de cambios genéticos. A medida que el cáncer sigue creciendo, ocurren otros cambios. Incluso dentro del mismo tumor, es posible que las diversas células tengan cambios genéticos distintos (15).

## **CÁNCER DE MAMA**

**Definición:** El cáncer de mama es una enfermedad en la cual las células de la mama se multiplican sin control. Existen distintos tipos de cáncer de mama. El tipo de cáncer de mama depende de qué células de la mama se vuelven cancerosas (16).

### **Tipos comunes de cáncer de mama**

Los tipos más comunes de cáncer de mama son:

- **Carcinoma ductal infiltrante.** Las células cancerosas se originan en los conductos y después salen de ellos y se multiplican en otros tejidos mamarios. Estas células cancerosas invasoras también pueden diseminarse, o formar metástasis, en otras partes del cuerpo.
- **Carcinoma lobulillar infiltrante.** Las células cancerosas se originan en los lobulillos y después se diseminan de los lobulillos a los tejidos mamarios cercanos. Estas células cancerosas invasoras también pueden diseminarse a otras partes del cuerpo.

Existen otros tipos de cáncer de mama menos comunes, tales como la enfermedad de Paget, el cáncer de mama medular, el cáncer de mama mucinoso y el cáncer de mama inflamatorio.

Carcinoma ductal *in situ* es una enfermedad de las mamas que puede llevar a cáncer de mama infiltrante. Las células cancerosas se encuentran únicamente en la capa que cubre los conductos y no se han extendido a otros tejidos de la mama (16).

### **¿Cuáles son los síntomas del cáncer de mama?**

Si tiene algún signo o síntoma que le preocupa, consulte a su médico de inmediato.

Los signos de advertencia del cáncer de mama pueden ser distintos en cada persona. Algunas personas no tienen ningún tipo de signos o síntomas.

Algunas señales de advertencia del cáncer de mama son:

- Un bulto nuevo en la mama o la axila (debajo del brazo).
- Aumento del grosor o hinchazón de una parte de la mama.
- Irritación o hundimientos en la piel de la mama.
- Enrojecimiento o descamación en la zona del pezón o la mama.
- Hundimiento del pezón o dolor en esa zona.
- Secreción del pezón, que no sea leche, incluso de sangre.
- Cualquier cambio en el tamaño o la forma de la mama.
- Dolor en cualquier parte de la mama.

### **TRATAMIENTO DEL CÁNCER DE SENO**

Si ha sido diagnosticada con cáncer de seno, su equipo de atención médica hablará con usted sobre sus opciones de tratamiento. Es importante que explore con detalle cada una de sus alternativas, sopesando los beneficios contra los posibles riesgos y efectos secundarios con cada una de las opciones de tratamiento (17).

## **Tratamientos locales**

Algunos tratamientos son *locales*, lo que significa que tratan el tumor sin afectar al resto del cuerpo.

La mayoría de las mujeres con cáncer de seno se someterá a algún tipo de cirugía para extraer el tumor. Dependiendo del tipo de cáncer de seno y lo avanzado que esté, puede que también necesite otro tipo de tratamiento, ya sea antes o después de la cirugía, o a veces ambos.

- Cirugía para el cáncer de seno
- Radiación para el cáncer de seno

## **Tratamientos sistémicos**

Los medicamentos que se usan para tratar el cáncer de seno se consideran *terapias sistémicas* porque pueden alcanzar las células cancerosas en casi cualquier parte del cuerpo. Pueden ser administradas por vía oral o directamente en el torrente sanguíneo. Dependiendo del tipo de cáncer de seno, pueden utilizarse diferentes tipos de tratamiento con medicamentos, incluyendo:

- Quimioterapia para el cáncer de seno
- Terapia hormonal para el cáncer de seno
- Terapia dirigida para el cáncer de seno
- Inmunoterapia para el cáncer de seno

## **Enfoques comunes de tratamiento**

Por lo general, los planes de tratamiento se basan en el tipo de cáncer de seno, su etapa y cualquier situación especial. Su plan de tratamiento también dependerá de otros factores, incluyendo su estado general de salud y sus preferencias personales (17).

## 1.2 Antecedentes

Meza P. (2020), Realizo la investigación sobre la calidad de atención del profesional en pacientes oncológicos en el hospital del Cusco-Perú, el objetivo de este estudio fue determinar la calidad de atención que reciben los pacientes, mediante la aplicación de un diseño descriptivo – transversal, realizada a una muestra de 76 pacientes recolectando datos a través de las técnicas de la entrevista y la encuesta, Los resultados obtenidos fueron en la valoración de la calidad de atención como muy buena 13,1%, buena 67,9% y regular el 11,9%. Llegando a la conclusión en esta investigación que la calidad de atención que brindan los profesionales y que reciben los usuarios oncológicos no es el mejor que se pueda brindar a más de referir que hay procesos que pueden ser mejorados (18).

Cecilia C. (2018) desarrolló la investigación para evaluar la calidad asistencial y la satisfacción de las pacientes de mastología en el hospital de clínica “Dr. Manuel Quíntela” en el país Uruguay, el objetivo fue conocer el grado de satisfacción de las usuarias e identificar los aspectos a mejorar. Realizo un estudio prospectivo donde aplico una encuesta anónima a 91 usuarias que acudieron al centro oncológico durante dos meses. Los resultados obtenidos muestran un alto grado de satisfacción con la asistencia global. Estos resultados le permitieron llegar a la conclusión que las usuarias indican tener un alto grado de satisfacción con la atención recibida se debería mejorar en la comunicación sobre el impacto de la enfermedad en las actividades diarias (9).

González R. Realizo una investigación en el año 2017 sobre la calidad y calidez de la atención a los pacientes en el centro oncológico SOLCA de la provincia de Loja, donde se planteo como objetivo evaluar la calidad y calidez de la atención, mediante la implementación de la metodología del marco teórico con el fin de conceptualizar y analizar la gestión de calidad. Basaron sus estudios en la aplicación de técnicas e instrumentos a 300 usuarios, llegando a la conclusión que los usuarios estaban insatisfechos con la calidad y calidez que brindaban los profesionales debido a la demora y retrasos en la atención, a nivel operacional determinaron que no existen manual de procedimientos y falta de capacitación del personal

en temas relacionados a la atención del paciente. A nivel gerencial enfocaron en que no existían indicadores de gestión (19).

Parra M. (2016) en su investigación evalúa la calidad de atención en SOLCA de la provincia del Oro-Machala en octubre del 2016 planteando su objetivo de estudio determinar la relación existente entre sus variables calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Aplicando un estudio cualitativo, observacional, transversal, analítico y descriptivo, apoyado con el método analítico sintético. El cual lo aplico a 100 personas mediante un muestreo no probabilístico por cuotas. Mediante la aplicación de las técnicas de la encuesta la entrevista y la observación obtuvo como resultado una insatisfacción significativa por la atención recibida de parte del personal médico y de enfermería, de la misma manera se evidenció la falta de información de al paciente sobre su enfermedad y tratamiento. En este estudio se llegó a la conclusión que los usuarios reflejan insatisfacción por la calidad de atención en salud que reciben (20).

### **1.3 Bases legales**

En la constitución de la republica del ecuador del 2008 en el Art. 32 expresa que La salud es un derecho que garantiza el Estado. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (21).

En el Art. 52 que todas las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (21).

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (21).

En el Art. 66 de derechos y libertades en el inciso 25, que el estado reconoce y garantizará a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. 26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental (21).

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector (21).

En el Art. 362. Expresa que la atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios (21).

En el Art. 363.- El Estado será responsable de universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura, así como garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales (21).

### **La ley orgánica de salud**

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético (22).

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios (22).

Art. 9.- Corresponde al Estado garantizar el derecho a la salud de las personas, para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: Garantizar la inversión en infraestructura y equipamiento de los servicios de salud que permita el acceso permanente de la población a atención integral, eficiente, de calidad y oportuna para responder adecuadamente a las necesidades epidemiológicas y comunitarias (22).

Por último en el capítulo III-a de las enfermedades catastróficas y raras o huérfanas en el Art. 1 expresa que el Estado ecuatoriano reconocerá de interés nacional a las enfermedades catastróficas y raras o huérfanas; y, a través de la autoridad sanitaria nacional, implementará las acciones necesarias para la atención en salud de las y los enfermos que las padezcan, con el fin de mejorar su calidad y expectativa de vida, bajo los principios de disponibilidad, accesibilidad, calidad y calidez; y, estándares de calidad, en la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, habilitación y curación (22).

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y METODOS**

#### **2.1 Tipo de estudio**

Esta investigación conforme a los objetivos planteados, se realizó a través de un estudio mixto (cuantitativo/cualitativo) que permitió sistematizar datos objetivos y subjetivos, se utilizó el corte transversal, ya que las variables se las evaluó en un determinado momento en un tiempo establecido.

El método teórico deductivo-inductivo fue muy necesario para llegar a obtener nuestra conclusión científica referente a la calidad de atención que reciben los usuarios partiendo de los conocimientos científicos que determinan características específicas de calidad de atención.

Mediante el método analítico sintético de la calidad de atención a los usuarios con cáncer de mama nos permitió analizar cada una de las variables dependientes y su relación con nuestra variable independiente determinando donde se da la raíz del problema para emitir propuestas que podrán generar solución a la dicha problemática.

#### **Área de estudio**

La investigación se realizó en el centro oncológico SOLCA-Esmeraldas, está ubicada en el sector de La Propicia 1, junto a recinto ferial 'Luis Alberto Raad Estrada', al sur de la urbe. es una institución de constitución privada que brinda servicio público sin fines de lucro, enfocada en la prevención, diagnóstico, y tratamiento contra el cáncer, en la provincia de esmeraldas trabaja de forma ambulatoria, en sus instalaciones dan atención en consultas Ginecológica, Mastológica, Papanicolaou, Colposcopia y Medicina General. Prima en estos lugares la atención preventiva.

## **2.2 Población y muestra**

El centro oncológico SOLCA- Esmeraldas tiene cobertura de 643.654 habitantes según proyección del año 2020 (5).

### **Población**

Nuestras poblaciones serán todos aquellos pacientes que cumplan con los siguientes criterios de inclusión excepto aquellos que concuerden con los criterios de exclusión, durante el mes de investigación 153 usuarios, 22 enfermeros/as 10 médicos.

### **Criterios de inclusión:**

1. Todos los usuarios con diagnóstico confirmado de cáncer de mama, que acudan al servicio de consulta externa el tiempo de investigación.
2. Personal sanitario que labora en la institución durante la investigación.
3. Los pacientes deben ser mayores de edad y dar su consentimiento para la investigación.
4. Todos los usuarios sin distinción de sexo, género, raza o condición socioeconómica.

### **Criterios de exclusión:**

1. Pacientes que hayan recibido informe confirmatorio de su diagnóstico de cáncer el día de recogida de datos y que su proceso de atención integral no haya concluido.

### **Muestra**

Para esta investigación se tomará una muestra dirigida no probabilística integrada por 3 enfermeras 2 médicos que laboran en el centro oncológico SOLCA – Esmeraldas y 48 usuarios que concuerdan con los criterios de inclusión y exclusión.

## **2.3 Definición conceptual y operacionalización de variables.**

Las variables de esta investigación son: (Anexo A)

Variables independientes:

- Cáncer de mama

#### Variables dependientes:

- Calidad de atención a los pacientes.
- Satisfacción del usuario externo

### **Cáncer de mama**

El cáncer de mama consiste en la proliferación acelerada e incontrolada de células del epitelio glandular. Son células que han aumentado enormemente su capacidad reproductiva.

### **Calidad de atención a los pacientes.**

La calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad, y la oportuna intervención que permita un mayor beneficio.

### **Satisfacción del paciente**

La satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no.

### **Satisfacción del usuario interno**

La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en la calidad del servicio que presta.

## **2.4 Diseño de la investigación**

Esta investigación es de tipo mixta Cual/Cuan que nos permita cuantificar y describir las características de factores que influyen, la calidad de atención a los usuarios de cáncer de mama, y cuantificar la cantidad de usuarios satisfechos y su nivel de satisfacción, de corte transversal obteniendo nuestros datos de una población y muestra definida en un periodo de tiempo determinada, con un alcance descriptivo del fenómeno observado.

## **2.5 Técnicas e instrumentos**

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta, la entrevista y observación a los pacientes y personal sanitario; mientras que, los instrumentos serán tres, un cuestionario (Ver anexo C) compuesto de 16 preguntas cerradas el cual le tomó a los participantes entre 15 y 20 minutos realizar el llenado y serán aplicadas a los pacientes con cáncer de mama, el segundo instrumento será un cuestionario (Ver anexo D) conformado por 23 preguntas cerradas el cual fue llenado en un tiempo entre 20 a 25 minutos aplicadas al personal sanitario. Por ultimo contaremos con una guía de observación (Ver anexo F).

## **2.6 Análisis de datos**

Después de obtener los datos e información de la calidad de atención que reciben los pacientes con cáncer de mama del centro oncológico de SOLCA, y la labor del personal asistencial, se procederá a ingresar estos datos a una hoja digital de Programa Microsoft Excel perteneciente al Sistema Operativo Microsoft que nos permitirá la tabulación de los datos, y realizar las figuras estadísticas para su respectivo análisis e interpretación que nos permitirá dar cumplimiento a los objetivos trazados en la realización de la investigación.

## **2.8 Normas éticas**

Se dará cumplimiento a las normas éticas de los procesos investigativo realizando la lectura y explicación de los objetivos e información necesaria a los participantes, así como la hoja de consentimiento informado (Ver anexo F y G) la cual llenaran y firmaran aquellos que voluntariamente consientan en participar y con la seguridad de que los datos personales

proporcionados serán anónimos y que los resultados de la investigación podrían ser publicados en medios impresos y/o digitales.

### CAPÍTULO III

#### RESULTADOS

De acuerdo a los datos más relevantes obtenidos con resultados del 87,50% comprenden la edad de 51 a 60 años, seguido del 100% de pacientes con cáncer de mama fueron mujeres, el 69% de los pacientes manifestaron estar totalmente de acuerdo con la infraestructura y equipos disponibles, el 17% expresó inconformidad con el tiempo de espera para acceder a los servicios así como la entrega de turnos el 80% de los usuarios internos considerando que se desenvuelven en un buen ambiente laboral.(Figura 1)

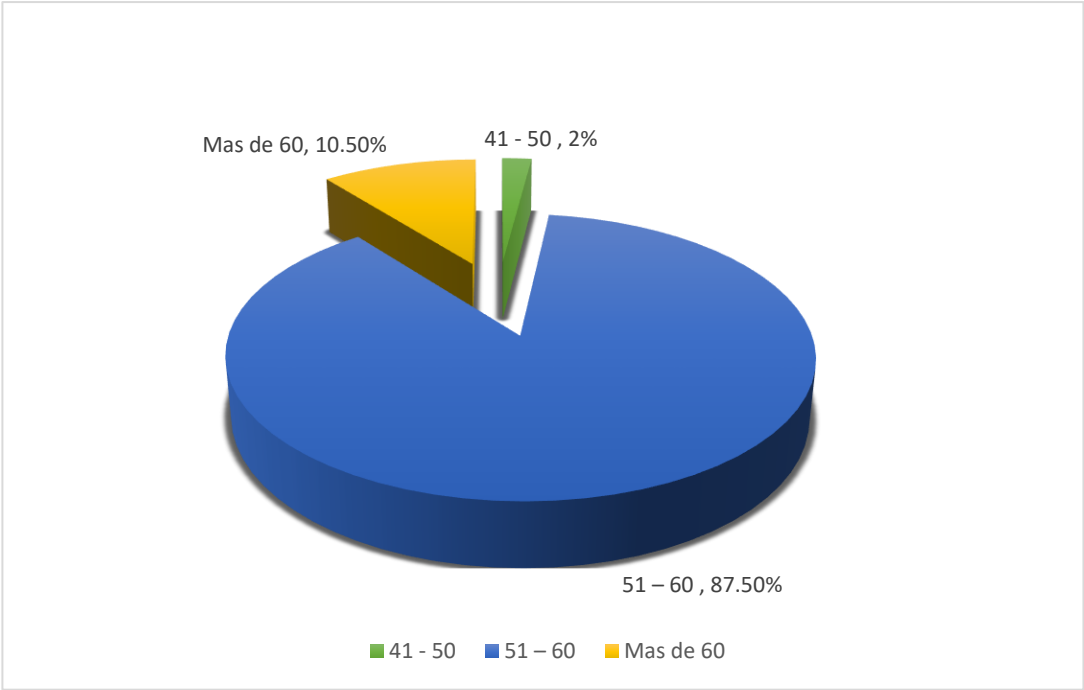


Figura 1 Edad de pacientes  
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios y /o familiares atendidos en SOLCA

En referencia a la pregunta de la conformidad con el equipamiento de las instalaciones, el 31% está de acuerdo, y el 69% opina estar totalmente de acuerdo; en la figura 2 se muestran estos resultados.

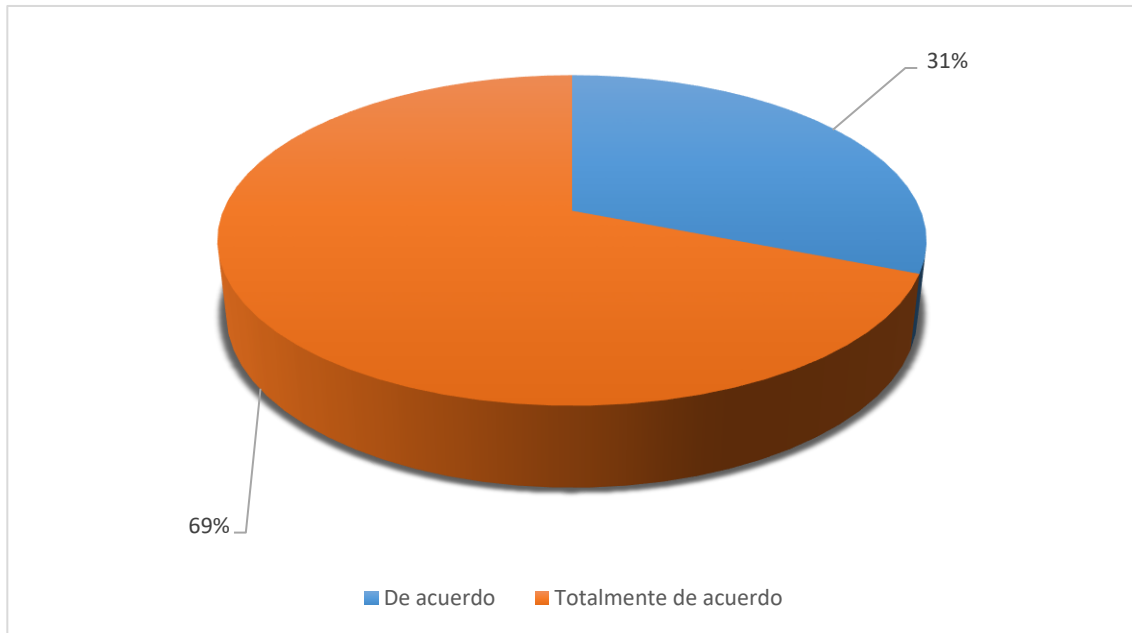


Figura 2 Satisfacción con la infraestructura.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios y /o familiares atendidos en SOLCA

Se consultó a los usuarios sobre la satisfacción con el trámite que realizó para ser atendido, donde el 17% estuvo totalmente en desacuerdo con el trámite realizado, el 12.5% estuvo en desacuerdo, el 25% refirió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14.5% estuvo de acuerdo, y el 31% estuvieron totalmente de acuerdo; en la figura 3 se muestran estos resultados.

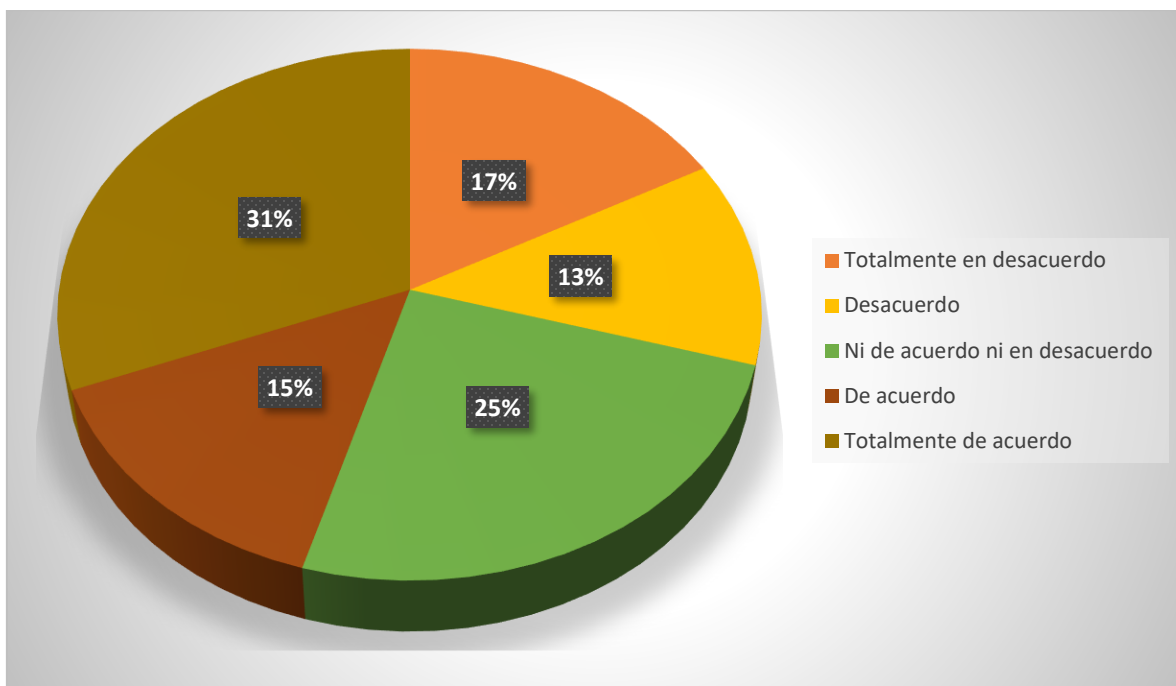


Figura 3 Satisfacción por el trámite realizado para recibir la atención.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios y /o familiares atendidos en SOLCA

Sobre la atención recibida por parte del personal médico el 4% de los encuestados afirman estar de acuerdo, y el 96% están totalmente de acuerdo con la atención recibida; los resultados se pueden ver en la figura 4.

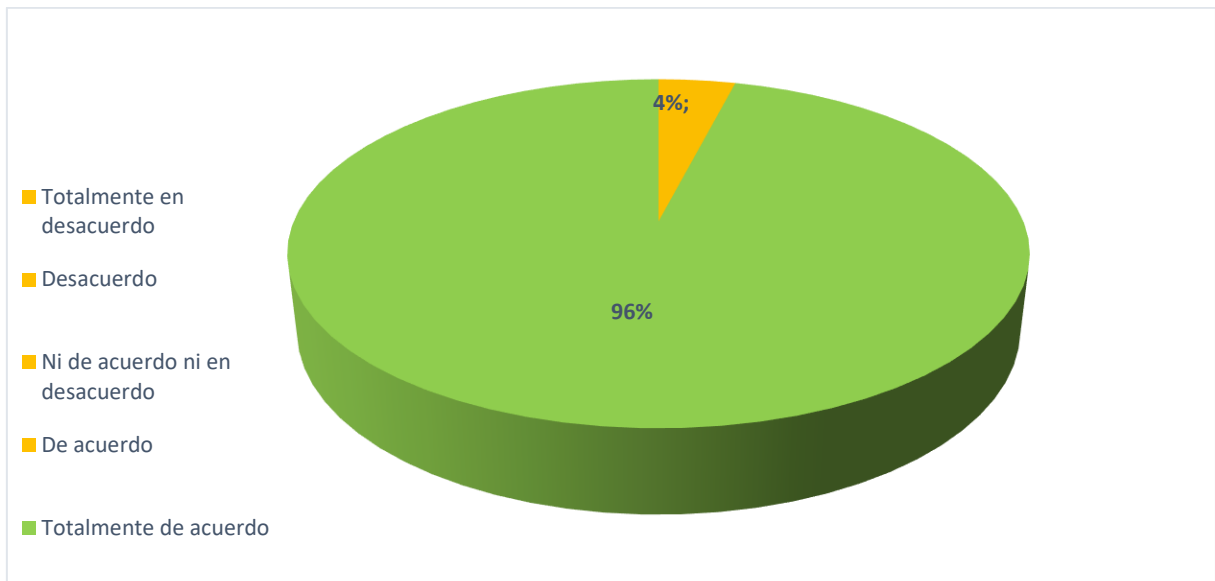


Figura 3 Atención recibida de parte del personal médico.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios y /o familiares atendidos en SOLCA

Se consultó a los usuarios sobre la satisfacción en términos generales por la atención recibida, donde 10% estuvo en desacuerdo, el 4% de acuerdo, y el 86% estuvo totalmente de acuerdo; los resultados a los indicados se evidencian en la figura 5.

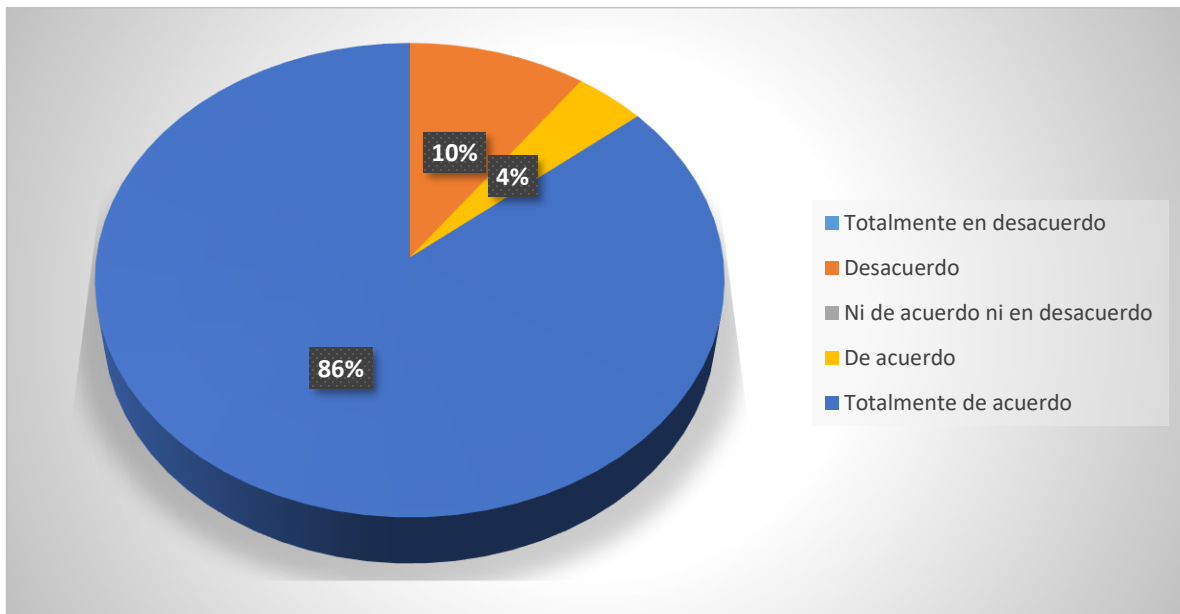


Figura 5 Satisfacción por toda la atención recibida.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios y /o familiares atendidos en SOLCA

Al personal que labora en SOLCA se le consulto, ¿si ha tenido suficiente oportunidad en este último año para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral?, donde el 20% respondió que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 80% refirió estar totalmente de acuerdo; Los resultados se indican en la (Figura 6)

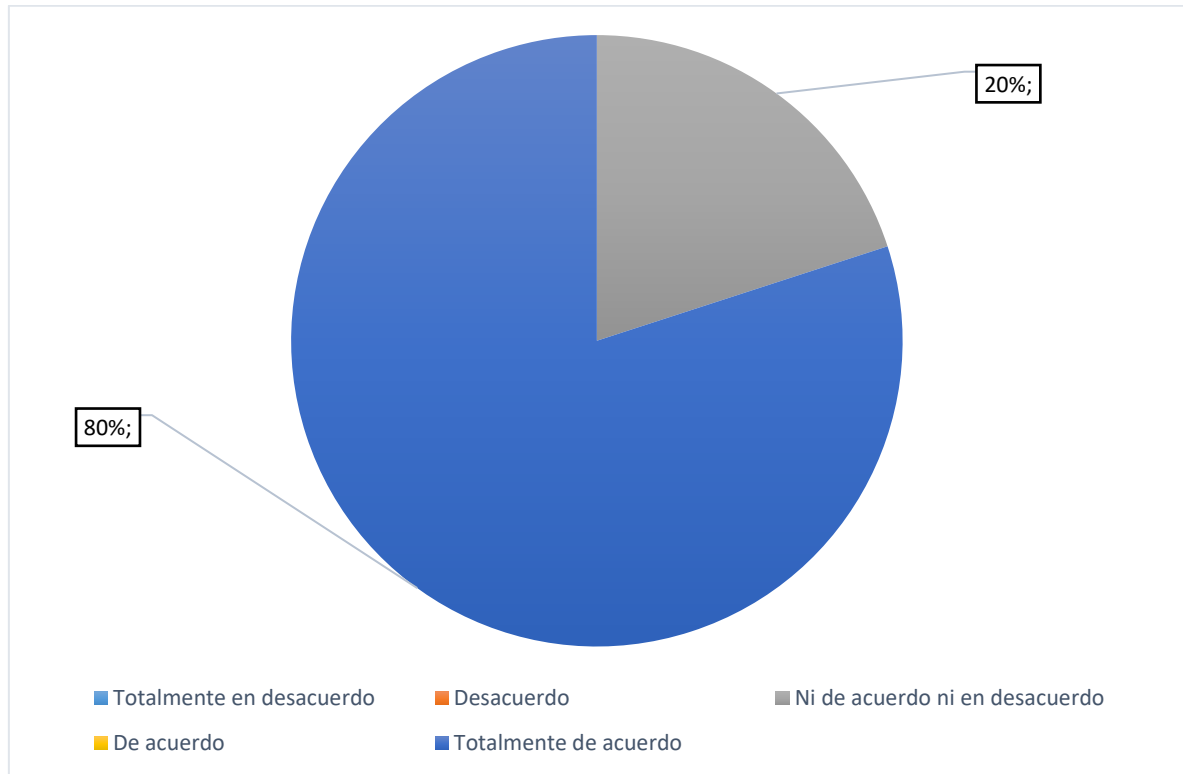


Figura 6 Capacitación al usuario interno en el último año.  
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios internos que laboran en SOLCA

Se le consultó al personal que labora, ¿En general, está usted conforme con su participación y apoyo brindado a la gestión que realiza la institución?, el 20% respondió que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 80% refirió estar totalmente de acuerdo; Los resultados se indican en la figura 7.

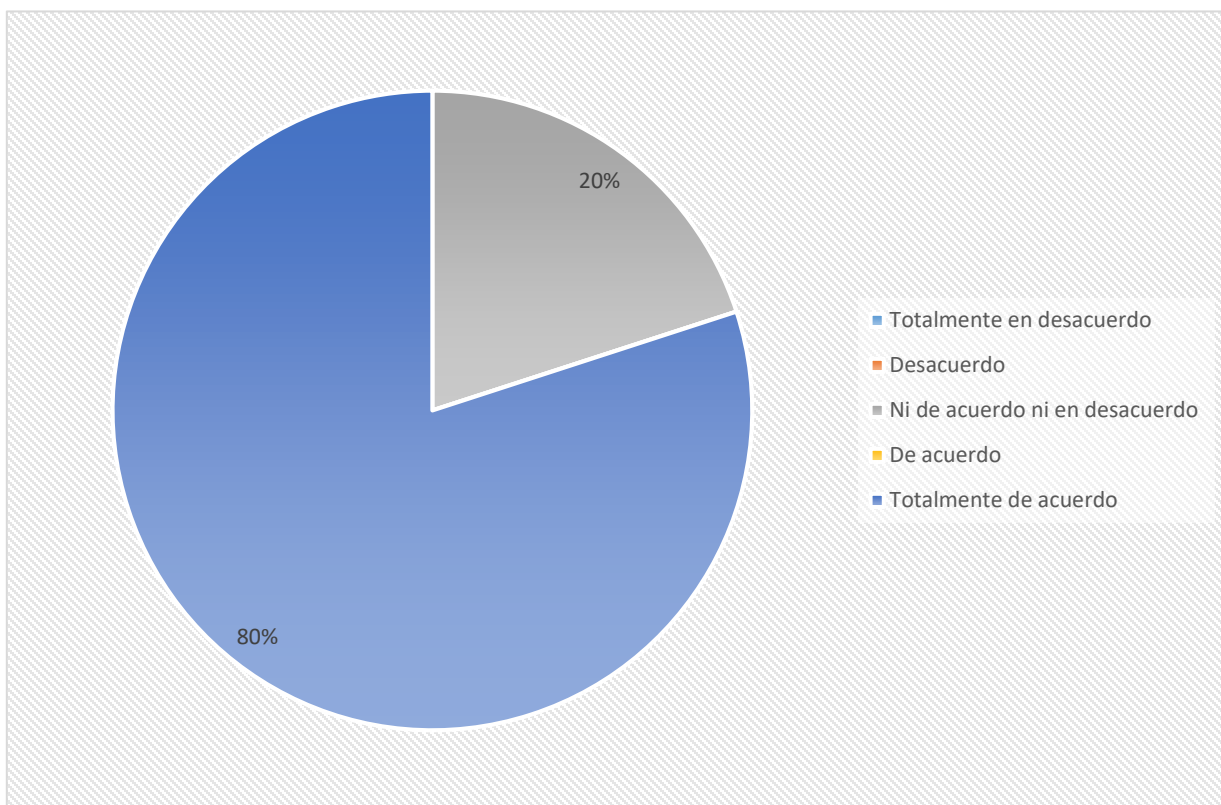


Figura 7 Participación y apoyo brindado por el personal a la gestión que realiza la institución  
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios internos que laboran en SOLCA

Respecto a la comunicación se le consulto, ¿Está conforme con la comunicación y la relación interpersonal existente entre usted y sus compañeros de trabajo?, el 20% respondió que está de acuerdo con la relación interpersonal, y el 80% refirió estar totalmente de acuerdo; Los resultados se indican en la (Figura 8)

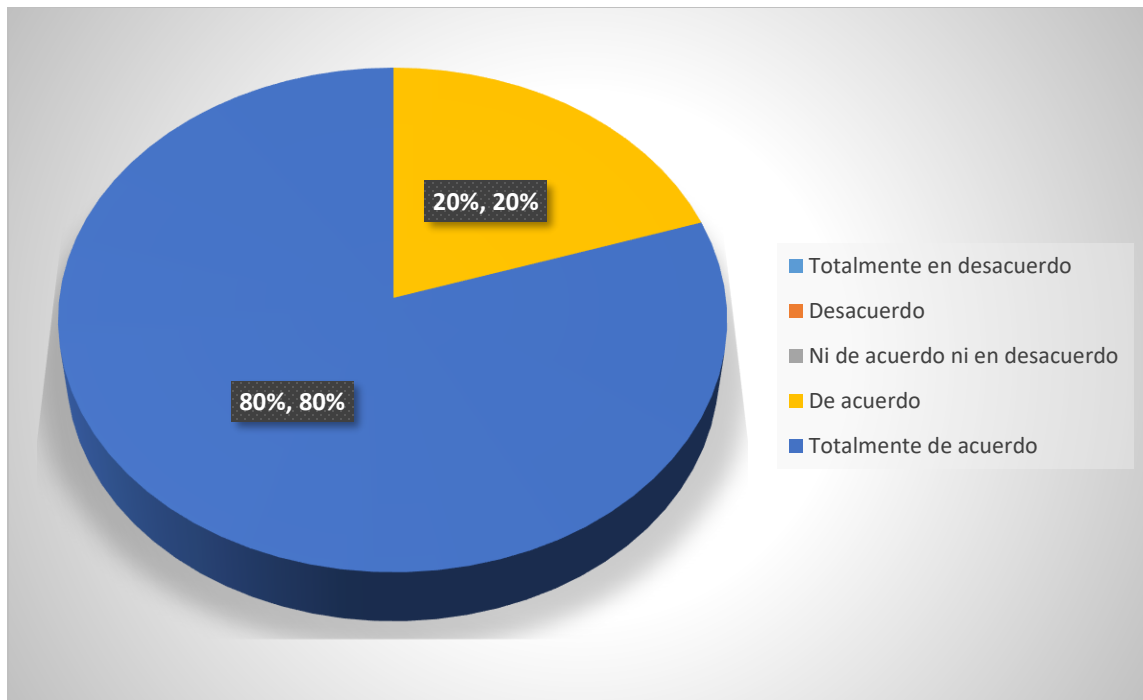


Figura 8 Comunicación y relaciones interpersonales  
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios internos que laboran en SOLCA

Referente a la satisfacción del usuario interno que labora en esta institución, ¿Está conforme con el trabajo y las funciones que realiza en el servicio en el que labora?, donde el 100% de los encuestados refiere estar totalmente de acuerdo. Los resultados se indican en la figura 9.

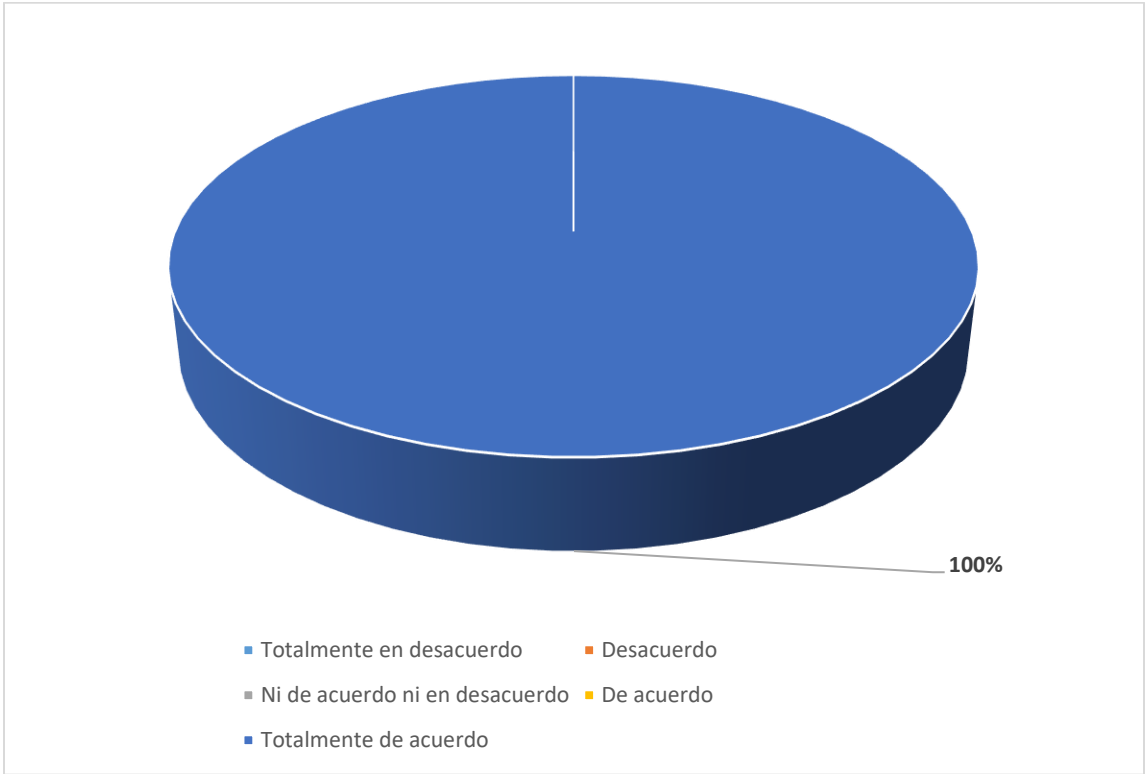


Figura 9 Satisfacción laboral  
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios internos que laboran en SOLCA

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos el 87,5% de los usuarios comprendían entre la edad 51 a 60 años, y el 100% de pacientes con cáncer de mama fueron mujeres, lo cual demuestra la prevalencia de esta patología en dicho sexo, y en una población adulta la cual está cursando su segunda etapa de vida, estos datos coinciden generalmente con las estadísticas de (INEC 2017), que registraron 670 defunciones por cáncer de seno en mujeres y 3 en hombres, reflejando la vulnerabilidad de este grupo poblacional afectando directamente a su calidad de vida.

Con respecto a la infraestructura que brinda, así como el equipamiento e insumos disponibles para la correcta atención el 31% de los encuestados están de acuerdo, y el 69% están totalmente de acuerdo, reflejando un alto índice de aceptabilidad y de satisfacción de los usuarios, por el ambiente en el cual se lleva a cabo la atención sanitaria. La infraestructura y su importancia se ven reflejadas directamente con el resultado de la atención y la satisfacción general que van obtener los usuarios, estos resultados difieren de otros hallazgos obtenidos en centros oncológicos (Parra M) donde su investigación evalúa la calidad de atención en SOLCA de la provincia del Oro-Machala concluyendo con una insatisfacción de los usuarios y solo el 38% estaba de acuerdo con la infraestructura. Esta relación directa se evidencia en este estudio donde la adecuada infraestructura permite mejorar la atención y la satisfacción del usuario, como en el estudio donde la infraestructura tenía una aceptación del 67,7% y la satisfacción general 67,9% (Meza P).

Otros de los hallazgos encontrados en este estudio se relaciona con el trámite que deben realizar los usuarios para ser atendido, donde el 17% estuvo totalmente en desacuerdo con el trámite realizado, el 12,5% estuvo en desacuerdo, el 25% refirió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14,5% estuvo de acuerdo, y el 31% estuvieron totalmente de acuerdo, lo que nos indica que este es el hecho donde se ve más reflejada la inconformidad e insatisfacción de los usuarios, considerando que la atención oportuna y la accesibilidad son componentes importantes para lograr dar una atención de calidad, y los usuarios consideran que los trámites lentos provocan incomodidad que al final puede llevar a calificar la atención como

inadecuada. Esto es cónsono con las investigaciones de (González R) que llega a la conclusión que los usuarios estaban insatisfechos con la calidad y calidez que brindaban los profesionales debido a la demora y retrasos en la atención, A pesar que estos resultados inadecuados, no se vieron reflejados en la percepción final de los usuarios al valorar la atención recibida.

Al consultar y pedir a los usuarios que valoren su satisfacción con toda la atención recibida, donde 10% estuvo en desacuerdo, el 4% de acuerdo, y el 86% estuvo totalmente de acuerdo, lo que indica una aceptación por parte de los usuarios por el trabajo que realizan todos los integrantes de esta casa de salud y los servicios que provee es óptima y satisfactoria. Resultados que van a la par con el estudio realizado por (Cecilia C) donde a pesar que los usuarios consideran que existe déficit en la información y comunicación, se consideraron satisfechos por la atención recibida.

La atención de calidad es trascendental tanto para los pacientes y sus familias que anhelan recibir los mejores cuidados sanitarios, así como para los gestores y profesionales de salud que desean brindar una atención sanitaria segura, efectiva y eficiente, por lo tanto lograr que dichos profesionales se encuentren en la mejores condiciones para hacer su trabajo más eficiente se refleja en el usuario final, al valorar la satisfacción de los usuarios internos los datos obtenidos reflejan que el 100% se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza, y el 80% está totalmente de acuerdo con políticas y el lugar donde se desenvuelven diariamente, obteniendo los mismos resultados al valorar las relaciones personales y la comunicación en el ambiente labora. Así como también mediante la observación aplicando la respectiva guía obtuvimos resultados que son importantes al momento de analizar la calidad de atención, donde se evidencio una adecuada infraestructura, buen trato del personal, y se evidencia que el personal siempre está dispuesta a brindar toda la información pertinente a los usuarios.

## CONCLUSIONES

En relación a características generales de la población se determinó que el 100% de los usuarios externos fueron mujeres, y el 87% comprendían entre los 51 a 60 años, y a pesar que esta enfermedad también afecta a los hombres es evidente su predominio en el sexo femenino convirtiéndose en una vulnerabilidad y en una condicionante a su calidad de vida. A pesar que los resultados muestran una prevalencia en las edades comprendidas entre los 51 a 60, también se hallaron usuarios con rango de edad entre los 40 años, y otros usuarios en la tercera etapa de la vida, lo que nos indica que el origen de esta enfermedad no es específico para un sexo o edad. El personal que labora y que fue parte de este estudio el 80% estaban en rango de 40 a 51 años de edad, el 80% fueron mujeres, y el 20 pertenecían al sexo masculino, y el 100 % de los usuarios internos tenían título de tercer nivel.

En referencia a la infraestructura y a los equipos se evidencio que las instalaciones se encuentran limpias y ordenas con buena iluminación y señalética correspondiente, en un buen ambiente con muy buena iluminación, características que los usuarios visualizan donde el 100% consideran estar totalmente de acuerdo con la infraestructura. En base a ello podemos concluir que esta casa de salud cuenta con la infraestructura adecuada para brindar una atención de calidad.

Existe inconformidad con la entrega de turnos donde el 21% de los encuestados se encontraron insatisfechos, el trámite necesario para recibir la atención es lento, y sobre todo el tiempo de espera necesario para acceder a todos los servicios es muy demoroso, lo que dificultad para proveer una atención oportuna y accesible. Los usuarios consideran que existe un buen trato por parte del personal, que la atención recibida por parte de los médicos y enfermeros es buena, están totalmente de acuerdo con el tratamiento que reciben, que existe muy buena comunicación con el personal y que sus quejas son acogidas de manera oportuna, logrando determinar que la percepción de los usuarios con la calidad de atención recibida es satisfactoria, teniendo una aceptación del 85% de la comunidad.

El nivel de satisfacción del usuario externo es del 80% con las condiciones de su área laboral y de su relación con los compañeros de trabajo, los cuales consideran estar conforme con sus funciones que realizan, con el trato y las relaciones con sus compañeros, que cuentan con todos los medios e insumos para realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente. Lo cual determina estar a gusto con su trabajo, determinando como satisfactorio sus condiciones laborales.

Por lo tanto, la atención que reciben los usuarios con cáncer de mama que asisten al centro oncológico SOLCA es de muy buena calidad logrando la satisfacción de los usuarios internos y externo, siendo un pilar importante para contribuir al mejoramiento de la salud y condiciones de vida de la población de Esmeraldas.

## CAPÍTULO VI

### RECOMENDACIONES

En base a la evaluación de los resultados obtenidos se concluyó que la atención que reciben los usuarios en el centro oncológico SOLCA de la provincia de Esmeraldas es de muy buena calidad por lo que se plantea las siguientes pautas con el fin de mejorar la atención y buscar el mejoramiento continuo de las instituciones de salud.

1. A las autoridades de SOLCA se les recomienda realizar convenios con otras instituciones para mejorar la accesibilidad a los usuarios de escasos recursos económicos.
2. Es necesario recomendar un análisis de los procesos que se llevan a cabo en esta institución para disminuir el tiempo de espera, facilitar la obtención de los turnos, y la accesibilidad oportuna a los diferentes servicios.
3. Fortalecer la salud preventiva, y la promoción a la salud, aprovechando la infraestructura y recursos existentes en el centro, como la sala situacional y los medios audiovisuales; favoreciendo el desarrollo de estilos de vida saludables, que permitan construir una cultura de salud orientada en el desarrollo de prácticas de autocuidado.
4. Que SOLCA y el MPS a través de medios de comunicación como radio, televisión, redes sociales y prensa brinden a la comunidad Esmeraldeña información relevante de los servicios que oferta, así como la información del proceso necesario para acceder a los mismos, disminuyendo la brecha entre la expectativa de los usuarios y la atención recibida.
5. Por último, es necesario continuar con la capacitación del usuario interno en temáticas relacionadas a la atención al cliente externo y actualización de conocimientos que permitan mejorar la calidad de atención.

## REFERENCIA

<b>1.</b>	<p><b>Organizacion mundial de la salud. [Internet].; 2020 [cited 2022 JULIO 12. Disponible en:</b></p> <p><a href="https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services">https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services.</a></p>
<b>2.</b>	<p>A. L. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Revista Scielo. 2010; 26(1).</p>
<b>3.</b>	<p>ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD. [Disponible en internet].; 2022 [cited 2022 JULIO 12. Available from:</p> <p><a href="https://www.paho.org/es">https://www.paho.org/es.</a></p>
<b>4.</b>	<p>SALUD OPD. OPS. [Disponible en internet].; 2021 [cited 2022 SEPTIEMBRE 18. Available from:</p> <p><a href="https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud">https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud.</a></p>
<b>5.</b>	<p>cancer Sdlce. Solca manabi nucleo Portoviejo. [Disponible en internet].; 2022 [cited 2022 septiembre. Available from:</p> <p><a href="https://web2.solcamanabi.com/">https://web2.solcamanabi.com/.</a></p>
<b>6.</b>	<p>L ASCJF. LIBRARY. [Disponible en internet].; 2016 [cited 2022 JULIO 12. Available from:</p> <p><a href="https://1library.co/article/calidad-salud-bases-conceptuales-nivel-percepci%C3%B3n-paciente-calidad.zwv3397q">https://1library.co/article/calidad-salud-bases-conceptuales-nivel-percepci%C3%B3n-paciente-calidad.zwv3397q.</a></p>
<b>7.</b>	<p>D V. “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”. Reposorio digital Universidad San Francisco de Quito. 2013.</p>
<b>8.</b>	<p>Salud DNdCdISd. Ministeio de Salud Publica. [Disponible en internet].; 2022 [cited 2022 agosto. Available from:</p> <p><a href="https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/">https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/.</a></p>
<b>9.</b>	<p>L. CCNCANHAD. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas “Dr. ManueQuintela”. Revista Uruguaya de Medicina Interna. 2018 Marzo; 23-29(N°1).</p>
<b>10.</b>	<p>Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. 2014 junio; 30(2).</p>
<b>11.</b>	<p>GLOBOCAN. Observatorio Global del cáncer. [Disponible en internet].; 2022 [cited 2022 agosto. Available from:</p>

	<a href="https://gco.iarc.fr/">https://gco.iarc.fr/</a> .
12.	Censos INdEy. INEC. [Online].; 2022 [cited 2022 SEPTIEMBRE. Available from: <a href="https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/">https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/</a> .
13.	R. J. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública. 2004 ENERO-MARZO; 30(1).
14.	Suárez Lima GS RSRSMSCHAI AAGR. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud. Revista Cubana de investigaciones biomedicas. 2019.
15.	CANCER IND. INH. [Disponible en internet].; 2021 [cited 2022 SEPTIEMBRE 10. Available from: <a href="https://www.cancer.gov/espanol/cancer/naturaleza/que-es#definicion-del-cncer">https://www.cancer.gov/espanol/cancer/naturaleza/que-es#definicion-del-cncer</a> .
16.	ENFERMEDADES CPECYPE. CDC. [Disponible en internet].; 2022 [cited 2022 10 20. Available from: <a href="https://www.cdc.gov/spanish/cancer/breast/basic_info/what-is-breast-cancer.htm">https://www.cdc.gov/spanish/cancer/breast/basic_info/what-is-breast-cancer.htm</a> .
17.	SOCIETY AC. AMERICAM CANCR SOCIETY. [Disponible en internet].; 2022 [cited 2022 10 25. Available from: <a href="https://www.cancer.org/es/cancer/cancer-de-seno/tratamiento.html">https://www.cancer.org/es/cancer/cancer-de-seno/tratamiento.html</a> .
18.	P. M. Calidad de atención del profesional de enfermería en pacientes con diagnóstico de cáncer atendidos en el Hospital Regional del Cusco, 2018. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco. 2019 febrero 28.
19.	R. G. Evaluacion de la calidad y calidez de la atención a los usuarios del área de oncología clínica SOLCA -LOJA propuesta de mejoramiento 2017. Repositorio digital Universidad de las Americas. 2017.
20.	M. P. “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION EN LA CONSULTA EXTERNA. SOLCA MACHALA. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO. Reposorio institucional de la Universidad de Guayaquil. 2016 octubre.
21.	CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: LEXIS FINDER; 2008 MODIFICADA 2021.
22.	NACIONAL EC. LEY ORGANICA DE SALUD: LEXIS FINDER; 2006 modificada 2015.
23.	S. T. Nivel de satisfacción del paciente atendido en consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA. 2021 JULIO.
24.	
25.	A. SB. SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ONCOLOGÍA MEDICA. [Disponible en internet].; 2020 [cited 2022 JUNIO 13. Available from:

	<a href="https://seom.org/info-sobre-el-cancer/cancer-de-mama?showall=1&amp;showall=1#:~:text=El%20c%C3%A1ncer%20de%20mama%20consiste%20en%20la%20proliferaci%C3%B3n,linf%C3%A1ticos%20y%20llegar%20a%20otras%20partes%20del%20cuerpo.">https://seom.org/info-sobre-el-cancer/cancer-de-mama?showall=1&amp;showall=1#:~:text=El%20c%C3%A1ncer%20de%20mama%20consiste%20en%20la%20proliferaci%C3%B3n,linf%C3%A1ticos%20y%20llegar%20a%20otras%20partes%20del%20cuerpo.</a>
<b>26.</b>	Velandia Salazar F ACNJnM. Satisfacción y calidad; analisis de la equivalencia o no de los termionos. Gerencia y politicas de salud. 2007.

## ANEXOS

### Anexo A

#### Operacionalización de Variable.

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA/INSTRUMENTO
Valorar la infraestructura y condiciones físicas que brinda el centro oncológico SOLCA - Esmeraldas para la atención a los usuarios externos.	Calidad de atención	La atención de calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación	INFRAESTRUCTURA	EXCELENTE BUENA REGULAR MALA	ENTREVISTA/GUIA. OBSERVACION/GUIA
			PERSONAL CALIFICADO, CUALIFICADO, SUFICIENTE	SI NO	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			SERVICIOS NECESARIOS	SI NO	ENCUESTA/CUESTIONARIO ENTREVISTA/GUIA
			MEDICACION DISPONIBLE	SIEMPRE CASI SIEMPRE FRECUENTEMENTE CASI NUNCA NUNCA	ENCUESTA/CUESTIONARIO

Atención que brinda el centro oncológico SOLCA - Esmeraldas a los usuarios externos .			TIEMPO DE ESPERA	15-30 MIN 31-45 MIN 46-60 MIN MAS DE UNA HORA	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			TIEMPO DE ATENCION	ADECUADO INADECUADO	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			DISCRIMINACION	SI NO	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			ABSESIBILIDAD	SI NO POR QUE	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			EMPATIA	SE APLICA NO SE APLICA	OBSERVACION/GUIA ENCUESTA/CUESTIONARIO
			BUEN TRATO	SE APLICA NO SE APLICA	OBSERVACION/GUIA ENCUESTA/CUESTIONARIO
Determinar la satisfacción de los usuarios externos con cáncer de	SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	La satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto	RESULTADO DE LA ATENCION	CUMPLIO SU OBJETO DE VISITA. NO CUMPLIO OBJETO DE VISITA.	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			SENTIMIENTO DEL	BIEN REGULAR	ENCUESTA/CUESTIONARIO

<p>mama que reciben atención en el centro oncológico SOLCA - Esmeraldas</p>	<p>y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza a hasta la propia medicina e interpretación de su presencia o no.</p>	<p>USUARIO CON EL RESULTADO DE SU VISITA</p>	<p>MAL</p>	
		<p>PERCESION DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ATENCION</p>	<p>EXCELENT E BUENA REGULAR MALA</p>	<p>ENCUESTA /CUESTIONARIO</p>
		<p>VALORACION DE LA ATENCION</p>	<p>EXCELENT E BUENA REGULAR MALA</p>	<p>ENCUESTA /CUESTIONARIO</p>
		<p>Accesibilidad</p>	<p>SI NO</p>	<p>ENCUESTA/CUESTIONARIO</p>
		<p>Fiabilidad</p>	<p>SI NO</p>	<p>ENCUESTA/CUESTIONARIO</p>
		<p>Comunicación / información</p>	<p>SI NO</p>	<p>ENCUESTA/CUESTIONARIO</p>
		<p>Cortesía / trato</p>	<p>SI NO</p>	<p>ENCUESTA/CUESTIONARIO</p>
		<p>Competencia</p>	<p>SI NO</p>	<p>ENCUESTA/CUESTIONARIO</p>
		<p>Seguridad. ...</p>	<p>SI NO</p>	<p>ENCUESTA/CUESTIONARIO</p>

			Credibilidad	SI NO	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			Tangibilidad	SI NO	ENCUESTA/CUESTIONARIO
Identificar la satisfacción de los usuarios internos que brindan sus servicios en el centro oncológico SOLCA - Esmeraldas.	SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de	EDAD	AÑOS	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			SEXO	HOMBRE MUJER	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			ESTUDIOS POSTGRADUO	SI NO	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			SERVICIO DONDE TRABAJA	EMERGENCIA CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			SITUACION LABORAL	CONTRATO NOMBRAMIENTO DEFINITIVO	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	MESES	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			JORNADA LABORAL	8HORAS 12 HORAS 24 HORAS	ENCUESTA/CUESTIONARIO
			HORARIO	DIURNO NOCTURNO ROTATIVO	ENCUESTA/CUESTIONARIO

		servicios ya que influye en la calidad del servicio que presta.	SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFECHA POCO SATISFECHA NO ESTÁ SATISFECHA INCOMODIDAD LABORAL DESEA TRABAJAR EN OTRO LUGAR	ENCUESTA/CUESTIONARIO
--	--	---	----------------------	--	-----------------------

## Anexo B Cuestionario de encuesta.

Cuestionario tomado de la tesis de maestría, Nivel de satisfacción del paciente atendido en consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne (23).



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios con cáncer de mama atendidos en el centro oncológico de SOLCA de la Provincia de Esmeraldas, por esta razón solicito su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas. Le informo que su respuesta es confidencial; Muchas Gracias

Pregunta	Respuesta					
Edad	18 – 30	31 – 40	41 - 50	51 – 60	>> 60	
Género	Masculino		Femenino		Otros	
Nivel de estudios	Ninguno	Primaria	Secundaria	Superior	Post grado	

Pregunta	Respuesta				
<b>Dimensión tangibilidad</b>					
¿Está conforme con las instalaciones, el ambiente físico y la limpieza del centro de salud?	5	4	3	2	1
¿Está conforme con el equipamiento del centro de salud?	5	4	3	2	1
<b>Fiabilidad</b>					
¿Está satisfecho con el sistema aplicado para la entrega de turnos para atención medica?	5	4	3	2	1
¿Tuvo dificultad en obtener turno para la atención médica?	5	4	3	2	1
¿Está de acuerdo con el tiempo que esperó por atención medica?	5	4	3	2	1
¿El personal de Estadística al momento del manejo de la historia clínica es amable?	5	4	3	2	1

<b>Capacidad de respuesta</b>					
¿Está satisfecho con el trámite que realizó para ser atendido?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con la predisposición que el personal administrativo tiene para ayudar a resolver dudas de los usuarios?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con la solución de quejas y reclamos por parte del personal administrativo de consulta externa?	5	4	3	2	1
<b>Dimensión seguridad</b>					
¿Está satisfecho con el uso de guantes, mascarillas, mandiles por parte del personal de salud?	5	4	3	2	1
¿Considera apropiados los medicamentos que le son recetados?	5	4	3	2	1
¿Está de acuerdo con las explicaciones del personal de salud sobre su tratamiento?	5	4	3	2	1
<b>Empatía</b>					
¿Está satisfecho con el trato del personal médico?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con el trato del personal de enfermería?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con el trato del personal auxiliar de enfermería?	5	4	3	2	1
¿En términos generales, usted se siente satisfecho con la atención recibida en la consulta externa?	5	4	3	2	1

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Anexo C

### ENCUESTA DE SASTISFACCIÓN

#### DEL USUARIO INTERNO DE LOS CENTROS DE SALUD DEL PATRONATO

La presente encuesta ha sido tomada de la tesis de maestría “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” (7).

#### INSTRUCCIONES GENERALES

Esta encuesta de opinión es absolutamente anónima, no tiene que dar su nombre o u otro tipo de identificación, ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en dos partes:

#### PARTE I - INFORMACIÓN GENERAL

Está dedicada a la información de carácter general acerca de la situación actual del usuario interno del Patronato.

1 EDAD: ¿ Cuántos años  tiene?

2 SEXO:      Masculino       Femenino

3 TIEMPO DE TRABAJO: ¿Cuánto tiempo trabaja en el   
SOLCA

4 DENOMINACIÓN: ¿Qué cargo desempeña?

Administrativo (Oficinista,       Profesional (3<sup>er</sup>   
nivel)      Profesional Especialista   
(4<sup>to</sup> nivel)

5.- ¿Cuánto tiempo tardó usted en venir desde su casa  al centro de salud? minutos

## PARTE II - SATISFACCIÓN LABORAL

Está dedicada a medir el grado de satisfacción del usuario interno que labora en los servicios de salud del Patronato.

**VALORACIÓN:** **MS** Muy Satisfactorio (5) **S** Satisfactorio (4) **NSD** No Sabría Decir (3) **PS** Poco Satisfactorio (2) **I** Insatisfactorio (1)

### PREGUNTA

- 6.- ¿Está conforme con el trabajo y las funciones que realiza en el servicio en el que labora?
- 7 ¿Está conforme con las instalaciones y el ambiente físico del servicio en el que labora?
- 8 ¿Está conforme con el equipamiento e instrumental existente en el servicio de salud en el que desempeña sus funciones?
- 9 ¿Está conforme con la remuneración económica que percibe en relación a las funciones que desempeña?
- 10 ¿Está conforme con la carga horaria de acuerdo a las funciones que desempeña?
- 11 ¿Está conforme con la forma en cómo se dirige y se comunica con su jefe inmediato?
- 12 ¿Su jefe inmediato y/o sus superiores solucionan los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras?
- 13 ¿Está conforme con la comunicación existente entre el personal de su servicio, su jefe 3 inmediato y/o sus superiores?
- 14 ¿Está conforme con la comunicación y la relación interpersonal existente entre usted y sus 4 compañeros de trabajo?
- 15 ¿Es tomado en cuenta por parte de su jefe inmediato y/o superiores, con sus sugerencias u opiniones, en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio?

16 ¿Para que realice sus actividades eficientemente se le entregó el flujo grama de procesos o se le dio a conocer los pasos y tiempos para que realice sus actividades?

17 ¿Se le entregó el Manual de Funciones, o se le dio a conocer cuáles son sus funciones de acuerdo al trabajo que realiza?

18 ¿Tuvo suficiente oportunidad en este último año para recibir capacitación que permita su desarrollo humano?

19 ¿Tuvo suficiente oportunidad en este último año para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral?

20 ¿Se le proporciona información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados para la mejora continua del servicio?

21 ¿En general, está conforme con los servicios y apoyo que le brinda el Patrono para que pueda desarrollar sus actividades con calidad y eficiencia?

22 ¿En general, está usted conforme con su participación y apoyo brindado a la gestión que realiza el Patronato?

23 ¿Está de acuerdo a futuro, en participar en programas Solidario,

PREGUNTA N	RESPUESTA				
	5	4	3	2	1
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

---

Nombre del Encuestador:

---

Fecha de elaboración de la encuesta:

## Anexo D

### Guía de observación

**Objetivo:** Recopilar información requerida para la medición de la calidad de atención brindada a los pacientes con cáncer de mama que fueron atendidos en SOLCA de la provincia de Esmeraldas.

No	Pregunta	Respuesta	Puntaje
1	Se aplican normas y procedimientos que garantizan los servicios de salud	No = 0, Si = 1	
2	¿El personal de salud y administrativo de la consulta externa atienden a todos por igual?	No = 0, Si = 1	
3	¿El personal de salud y administrativo de la consulta externa respeta el horario de atención?	No = 0, Si = 1	
4	¿Información sobre los servicios del centro oncológico es clara para los usuarios?	No = 0, Si = 1	
5	¿Se observa quejas sobre el tiempo de espera por atención medica de parte de los usuarios?	No = 0, Si = 1	
6	¿Está limpia la recepción del centro oncológico?	No = 0, Si = 1	
7	¿Está limpia la sala de espera de consulta externa?	No = 0, Si = 1	
8	¿Están limpios los baños del centro oncológico?	No = 0, Si = 1	
9	¿Están limpios los consultorios del centro oncológico?	No = 0, Si = 1	
10	¿La sala de espera tiene un número adecuado de asientos para cada paciente que espera atención?	No = 0, Si = 1	
11	¿Está el centro bien ventilado?	No = 0, Si = 1	
12	¿El suministro de agua es permanente en el centro oncológico?	No = 0, Si = 1	
13	¿Los profesionales de la salud tratan a todos los usuarios por igual?	No = 0, Si = 1	
14	¿Los profesionales de salud tienen la experticia para brindar atención médica a los usuarios?	No = 0, Si = 1	
15	¿Los equipos y suministros del centro de salud son necesarios y suficientes para brindar atención de calidad a los usuarios?	No = 0, Si = 1	

16	¿El personal de salud y administrativo de la consulta externa esta presto a resolver los problemas de los usuarios?	No = 0, Si = 1	
	<b>Puntaje total</b>		

## **Anexo E**

### **Consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PACIENTE CON CÁNCER DE MAMA ATENDIDO EN SOLCA DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS.**

**Estudio a profesionales de salud:** Evaluar la calidad de atención del paciente con cáncer de mama atendido en SOLCA de la provincia de esmeraldas (**encuesta y guía de observación**).

Yo, Julio César Medina Preciado, CI: 080232537-3 Manifiesto que estoy conforme con la investigación que se me ha propuesto (Calidad de atención de pacientes con cáncer de mama en centro oncológico SOLCA- Esmeraldas. He comprendido la información anterior. He podido preguntar y aclarar todas mis dudas. Por ello consciente y libremente he tomado la decisión de participar. También sé que puedo retirar mi consentimiento cuándo lo estime oportuno.

Dejo en claro que se respondieron todas las preguntas que hice y se aclararon todas mis dudas sobre el cuestionario y el test antes mencionado.

Además, se me ha indicado que mis datos personales serán manejados de manera anónima y que las respuestas que proporcione podrían ser publicados por medios físicos y/o digitales.

Firma: \_\_\_\_\_

CI.: \_\_\_\_\_

## **Anexo F**

### **Consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PACIENTE CON CÁNCER DE MAMA ATENDIDO EN SOLCA DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS.**

**Estudio paciente atendidos en SOLCA:** Evaluar la calidad de atención del paciente con cáncer de mama atendido en SOLCA de la provincia de esmeraldas (**encuesta y guía de observación**).

Yo, Julio César Medina Preciado, CI: 080232537-3 Manifiesto que estoy conforme con la investigación que se me ha propuesto (Calidad de atención de pacientes con cáncer de mama en centro oncológico SOLCA- Esmeraldas. He comprendido la información anterior. He podido preguntar y aclarar todas mis dudas. Por ello consciente y libremente he tomado la decisión de participar. También sé que puedo retirar mi consentimiento cuándo lo estime oportuno.

Dejo en claro que se respondieron todas las preguntas que hice y se aclararon todas mis dudas sobre el cuestionario y el test antes mencionado.

Además, se me ha indicado que mis datos personales serán manejados de manera anónima y que las respuestas que proporcione podrían ser publicados por medios físicos y/o digitales.

Firma: \_\_\_\_\_

CI.: \_\_\_\_\_