

## Contribution of Health to the Dynamisation of Community Development in the Junín Canton

### Contribución de la salud a la dinamización del desarrollo comunitario del cantón Junín

#### Autores:

Castro-García, Walter Eduardo  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
Estudiante de la Maestría en Desarrollo Local,  
Facultad de Posgrado  
Portoviejo – Ecuador



[waltercastro1989@gmail.com](mailto:waltercastro1989@gmail.com)



<https://orcid.org/0000-0001-6489-4742>

Carreño-Mendoza, Angela Lorena  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
Doctora en Ciencias Técnicas, Docente Facultad de Ciencias Administrativas y  
Económicas, Facultad de Posgrado  
Portoviejo – Ecuador



[angela.carreno@utm.edu.ec](mailto:angela.carreno@utm.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0003-3370-7582>

Fechas de recepción: 25-JUN-2024 aceptación: 24-JUL-2024 publicación: 15-SEP-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal, evaluar la gestión de los servicios de salud y su contribución para el desarrollo comunitario local del cantón Junín. En ese sentido, la implementación retrospectiva de un diseño metodológico descriptivo y mixto, respaldado por enfoque deductivo, analítico y sintético, proveyó una evaluación precisa de la gestión de servicios de salud en el cantón Junín. La estratificación de la muestra, compuesta por habitantes, personal de salud y un director específico, facilitó una representación completa y estratégica. Las técnicas y herramientas que se usaron permitieron discernir la complejidad de la gestión y su influencia en el desarrollo comunitario. Este enfoque reveló perspectivas clave, destacando la interrelación entre la calidad del servicio de salud y el progreso local, consolidando así la pertinencia del diseño metodológico adoptado. En ese sentido, los principales resultados indicaron una percepción general positiva en términos de accesibilidad y calidad de servicios de salud en el Centro de Salud Carlos Morales Locke, reflejando la efectividad de las estrategias implementadas, específicamente en la integración de tecnologías y prácticas eficientes. Aunque se identificaron áreas de mejora en la eficiencia del tiempo de espera y la comunicación de información, las estrategias multidisciplinarias aplicadas para abordar problemáticas específicas demuestran una respuesta proactiva y adaptativa del Centro frente a los desafíos identificados. La optimización de recursos, respaldada por sistemas de gestión eficientes. Finalmente, la reestructuración estratégica optimizó la capacidad operativa, fortaleciendo la resiliencia y eficacia del servicio de salud.

**Palabras clave:** Gestión de servicios de salud; desarrollo comunitario; calidad de servicio; atención de pacientes; crecimiento profesional



## Abstract

The primary objective of this research was to evaluate the management of health services and their contribution to the local community development of Junín Canton. In this regard, the retrospective implementation of a descriptive and mixed methodological design, supported by a deductive, analytical, and synthetic approach, provided an accurate assessment of health service management in Junín Canton. The stratification of the sample, composed of residents, health personnel, and a specific director, facilitated a comprehensive and strategic representation. The techniques and tools used allowed for discerning the complexity of management and its influence on community development. This approach revealed key perspectives, highlighting the interrelationship between the quality of health service and local progress, thus consolidating the relevance of the adopted methodological design. In this sense, the main results indicated a generally positive perception in terms of accessibility and quality of health services at the Carlos Morales Locke Health Centre, reflecting the effectiveness of the implemented strategies, specifically in the integration of technologies and efficient practices. Although areas for improvement were identified in the efficiency of waiting times and information communication, the multidisciplinary strategies applied to address specific issues demonstrate a proactive and adaptive response of the Centre to the identified challenges. The optimisation of resources, supported by efficient management systems, and the strategic restructuring ultimately optimised operational capacity, strengthening the resilience and effectiveness of the health service.

**Keywords:** Health service management; community development; service quality; patient care; professional growth



## Introducción

La sabiduría popular predica que “la salud es riqueza”. Es cierto, la evidencia histórica así lo demuestra. La salud de la población juega un papel fundamental en el crecimiento económico, bienestar social y desarrollo humano de los países. Y es que, en el plano microeconómico, la salud habilita a las personas y las familias para alcanzar el progreso económico en el presente, y la seguridad económica en el futuro, constituyendo así la base de la productividad laboral y de la capacidad cognoscitiva, física y emocional de los individuos.

La Atención primaria de Salud APS “es un enfoque de la salud que incluye a toda la sociedad y que tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar y su distribución equitativa mediante la atención centrada en las necesidades de la gente tan pronto como sea posible a lo largo del proceso continuo que va desde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, y tan próximo como sea posible del entorno cotidiano de las personas” (OMS y UNICEF, 2023).

La presente investigación tiene como propósito contribuir al cumplimiento progresivo de los objetivos de desarrollo sostenible, con énfasis en la salud y la accesibilidad a sus servicios, generando información científica ante la escasez de estudios referentes a este tema en la localidad objeto de estudio, analizando los servicios de salud a escala comunitaria y planteando una reforma al modelo de gestión en los servicios de salud vigentes con impacto en la promoción y prevención para mejorar las condiciones de vida y bienestar en la comunidad del cantón Junín, y de esta manera contribuir al país a partir del desarrollo local. La responsabilidad del Estado es precautelar el bienestar de los seres humanos, mejorando las condiciones que existen en su entorno, es decir, asignar recursos que aseguren los derechos básicos como la alimentación, educación, vivienda, salud, derecho al agua, entre otros, con la finalidad de proteger el derecho a la vida (Sen, 2000).

Los Objetivos de desarrollo sostenible son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. Para no dejar a nadie atrás, es importante que logremos cumplir con cada uno de estos objetivos para 2030. El objetivo número 3 es garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible. En concreto, estos grandes avances se alcanzaron al aumentar la esperanza de vida y reducir algunas de las causas de muerte comunes asociadas con la mortalidad infantil y materna. Sin embargo, se necesitan más esfuerzos para erradicar por completo una gran variedad de enfermedades y abordar un gran número de problemas de salud, tanto constantes como emergentes. A través de una financiación más eficiente de los sistemas sanitarios, un mayor saneamiento e higiene, y un mayor acceso al personal médico, se podrán conseguir avances significativos a la hora de ayudar a salvar las vidas de millones de personas. La pandemia es



mucho más que una crisis sanitaria, requiere de una respuesta de los Gobiernos y la sociedad en su conjunto equivalente a la determinación y el sacrificio de los trabajadores sanitarios en primera línea.

Por consiguiente, dentro de la dimensión psico-socio-cultural no es posible la existencia de procesos exitosos de desarrollo local sin un componente identitario fuerte, que estimule y vertebre el potencial de iniciativas. Para que "la identidad colectiva se convierta en palanca de desarrollo, sus procesos constitutivos deben articular el pasado, el presente y el proyecto en una única realidad interiorizada por el conjunto de los miembros de la sociedad" (Cárdenas, 2002). Con respecto a la dimensión económica: Para el éxito del proceso de desarrollo local es imprescindible la existencia de una estrategia de desarrollo explícito con carácter integral, cuya expresión sea el Plan de Desarrollo Local, que permita articular realizaciones importantes en el campo económico productivo, con logros sociales y culturales y que tenga como actores sujetos al sector privado empresarial, el Estado y el sector voluntario o privado sin fines de lucro, se hace necesario un nexo orgánico entre el Estado, el mercado y la sociedad.

Las enfermedades graves empujan a las personas a la pobreza porque las obligan a abandonar el mercado laboral. La salud es un bien económico de crucial importancia para los pobres, ya que de ella depende su sustento. Cuando una persona pobre o socialmente vulnerable se enferma o sufre una lesión, todo el hogar puede quedar atrapado en una espiral descendente de pérdida de ingreso y altos costos de atención de salud. Los pobres son más vulnerables a esta espiral descendente porque también lo son a las enfermedades y tienen un acceso más limitado a la atención de salud y a la seguridad social. Esto quiere decir que el desarrollo de un país depende de que mejore la salud de la población. Así, el tener un sistema de salud bien desarrollado contribuirá a que aumente la productividad laboral, lo que da lugar al crecimiento de los salarios y del PIB y, en consecuencia, en una menor tasa de pobreza. (Dhrifi, 2018)

## Material y métodos

### Material

La población seleccionada abarca a los principales actores involucrados en la gestión de los servicios de salud en el cantón Junín, proporcionando una representación completa de las perspectivas comunitarias y profesionales, está constituida por 100 habitantes del cantón Junín, 30 Trabajadores del área de Salud del Centro de Salud Carlos Morales y 1 directivo del Centro de Salud Carlos Morales. Se calculó una muestra específica que permitió obtener datos representativos de la población, asegurando una evaluación precisa de las percepciones y prácticas relacionadas con la gestión de servicios de salud en el cantón. La muestra estratificada garantiza la inclusión de diversas perspectivas.



Se utilizaron instrumentos y herramientas de investigación científica como: la observación directa que proporcionó datos concretos sobre la dinámica y operación de los servicios de salud. El análisis de información bibliográfica permitió contextualizar la gestión de salud en el marco teórico existente. Las encuestas y entrevistas, diseñadas de manera específica, brindaron una comprensión detallada de las perspectivas y prácticas de la comunidad y el personal de salud, así como la gestión del director del Centro de Salud Carlos Morales. Estas herramientas, al utilizarse en conjunto, garantizaron una evaluación integral y precisa de la gestión de los servicios de salud en el cantón Junín.

Se destaca la recopilación de datos a través de encuestas porque puede ser más eficiente en términos de tiempo y recursos en comparación con otros métodos, como las entrevistas individuales. Además de las preguntas cuantitativas, se incluyen preguntas abiertas en la encuesta para recopilar datos cualitativos. Esto brinda la oportunidad de obtener información detallada sobre las opiniones y experiencias de las personas, lo que puede enriquecer la comprensión del tema.

## **Métodos**

En retrospectiva, la formulación del presente diseño metodológico surge como una imperativa respuesta a la necesidad de evaluación de la gestión de los servicios de salud en el cantón Junín. La elección de un enfoque descriptivo, respaldado por un diseño mixto y métodos deductivos, analíticos y sintéticos, se erige como el marco idóneo para desentrañar la complejidad inherente a dicha gestión.

La elección de un enfoque descriptivo se justifica por la necesidad de comprender y analizar en detalle la gestión de los servicios de salud en el cantón Junín. Esta modalidad permite explorar las características y comportamientos específicos de los elementos estudiados, brindando una visión integral de la situación actual.

De la misma forma, la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos es esencial para abordar de manera integral la complejidad inherente a la gestión de servicios de salud. El enfoque mixto permitió obtener datos cuantificables mediante encuestas, así como insights cualitativos mediante entrevistas y análisis bibliográfico. Esto posibilita una comprensión más profunda y rica de la interacción entre la gestión de la salud y el desarrollo comunitario. La aplicación del método deductivo se fundamenta en la necesidad de partir de teorías y conceptos establecidos para analizar la gestión de los servicios de salud en el cantón Junín. Por otro lado, la utilización de enfoques analíticos y sintéticos facilitará el desglose de componentes específicos para su estudio detallado, así como la integración de estos elementos para comprender la gestión en su conjunto.

## **Resultados**

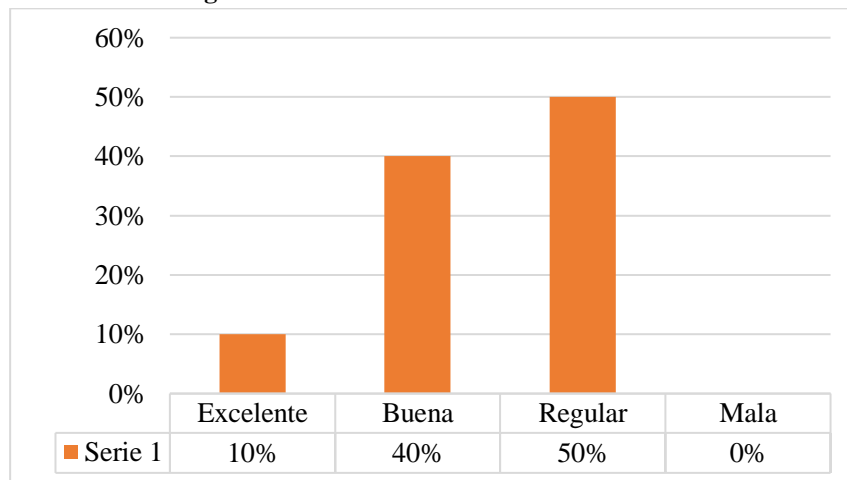


## Análisis de la calidad del servicio de salud

La investigación permitió conocer bajo dos enfoques, la realidad sobre el nivel de calidad del servicio de salud. Por ende, para la distribución equitativa e interconectar las ideas variables se estructuró 12 preguntas con la finalidad de aplicar una encuesta; 6 dirigidas a la ciudadanía del cantón Junín y 6 a los trabajadores del Centro de Salud tipo II, Dr. Carlos Morales Locke. En ese sentido, se desarrolló un análisis sintético a partir de la información estadística recolectada en el campo de estudio.

## Perspectiva de los habitantes

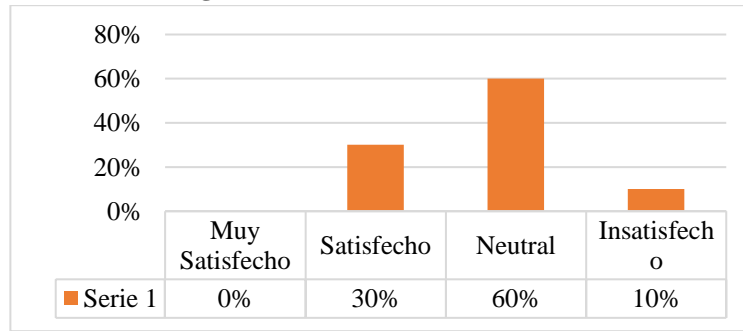
Figura 1. Accesibilidad a los servicios de salud



Fuente: Elaborado por los autores

La mayoría de los encuestados, un 50%, evaluaron la accesibilidad como regular, seguido de un 40% que la consideró buena y un 10% la calificó como excelente. Sorprendentemente, no hubo respuestas indicando una percepción de mala accesibilidad. Esto sugiere que, en general, la accesibilidad a los servicios de salud en el cantón Junín es vista de manera positiva. Sin embargo, la concentración de respuestas en la categoría "regular" podría indicar posibles áreas de mejora en términos de eficiencia y cobertura, con la finalidad de optimizar la calidad del acceso a los servicios de salud.

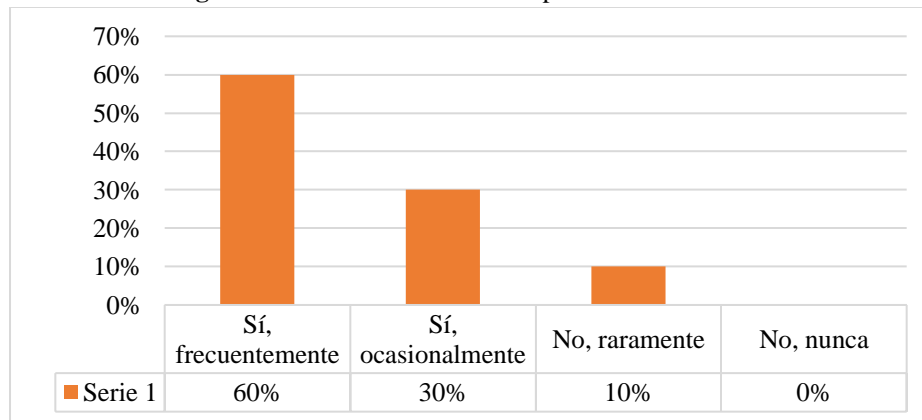
**Figura 2.** Calidad de Atención médica



**Fuente:** Elaborado por los autores

Por otra parte, se pudo determinar que un 60%, indicó sentirse neutral respecto a la calidad de la atención médica, seguido por un 30% satisfecho. Contrariamente, un 10% expresó insatisfacción. Estos resultados sugieren una falta de consenso entre los residentes del cantón Junín en cuanto a la calidad de la atención médica, lo cual podría señalar áreas específicas que requieren atención para mejorar la satisfacción general. La diversidad de respuestas resalta la necesidad de realizar evaluaciones detalladas para identificar áreas específicas que puedan mejorar la calidad de la atención médica en el cantón Junín.

**Figura 3.** Dificultades financieras para acceso a la salud

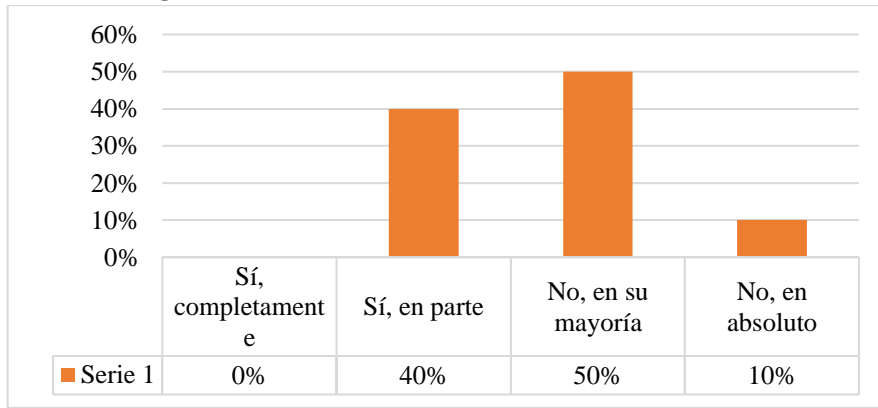


**Fuente:** Elaborado por los autores

De la misma manera, El 60% de los encuestados informó dificultades financieras frecuentes, mientras que el 30% experimentó estas dificultades ocasionalmente. La falta de respuestas indicando nunca haber enfrentado dificultades financieras sugiere un desafío persistente en términos de acceso a servicios de salud debido a limitaciones económicas. Lo que permite concluir que, la prevalencia de dificultades financieras resalta la necesidad de políticas o programas que aborden específicamente este desafío para mejorar la equidad en el acceso a servicios de salud en el cantón Junín.



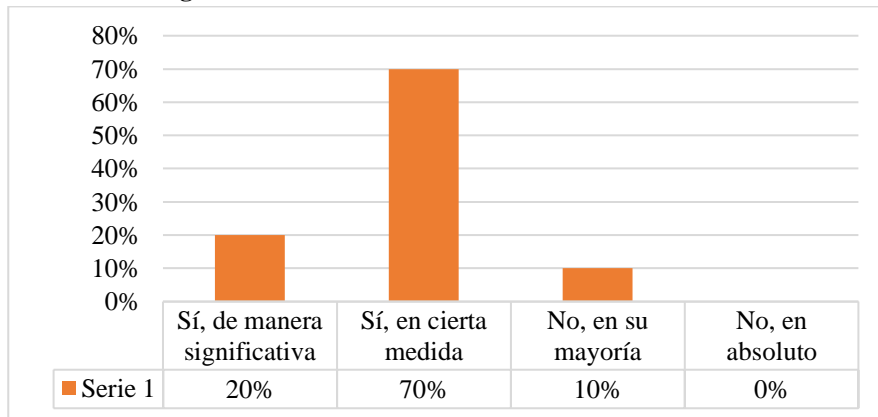
**Figura 4.** Información del servicio de salud en el territorio



**Fuente:** Elaborado por los autores

Consecuentemente, El 50% de los encuestados expresó que la comunidad no está bien informada sobre los servicios de salud, con un 40% indicando que la información es parcial. Estos resultados sugieren una falta de conciencia general sobre los servicios de salud disponibles, lo cual podría afectar la utilización efectiva de estos servicios. En ese contexto, la falta de conocimiento en la comunidad destaca la necesidad de estrategias de comunicación efectivas para mejorar la conciencia y comprensión de los servicios de salud en el cantón Junín.

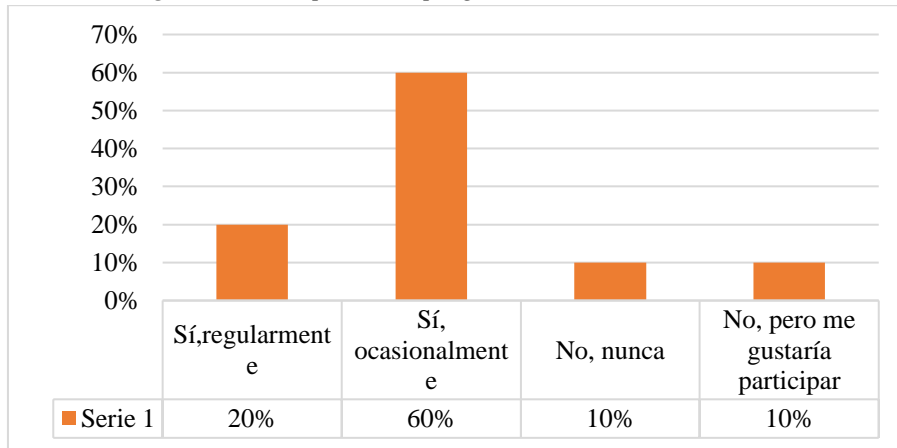
**Figura 5.** Contribución al desarrollo comunitario local



**Fuente:** Elaborado por los autores

Por consiguiente, el 70%, percibió que los servicios de salud contribuyen en cierta medida al desarrollo comunitario. Sin embargo, un 10% opinó que estos no contribuyen en absoluto. Estos resultados señalan la importancia de evaluar y mejorar la efectividad de los servicios de salud en relación con el desarrollo comunitario. Además, Aunque la mayoría ve un impacto positivo, la presencia de respuestas negativas indica la necesidad de fortalecer la conexión entre los servicios de salud y el desarrollo comunitario.

**Figura 6.** Participación en programas de salud comunitarios

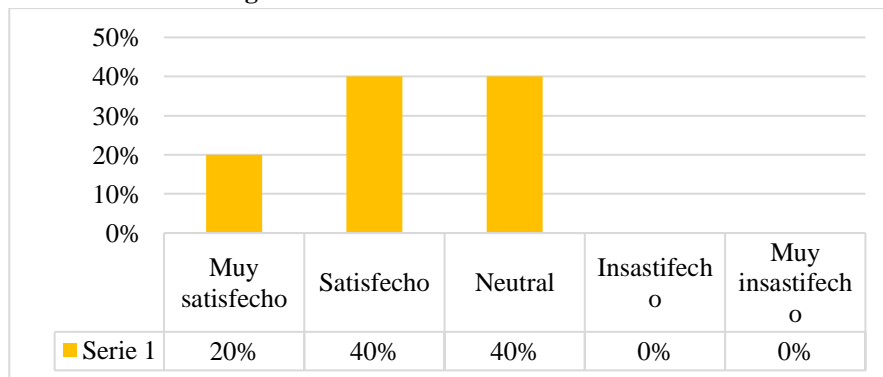


**Fuente:** Elaborado por los autores

Finalmente, el 60% de los encuestados participa ocasionalmente en programas de salud comunitarios, mientras que el 20% lo hace regularmente. A pesar de estos datos alentadores, un 10% nunca ha participado. Estos resultados sugieren una participación variable que podría beneficiarse de estrategias para fomentar una mayor implicación comunitaria en programas de salud. En ese sentido, la presencia de no participantes resalta la importancia de implementar medidas para aumentar la involucración de la comunidad en estas iniciativas de salud.

### Perspectiva de los trabajadores

**Figura 7.** Accesibilidad a servicios básicos

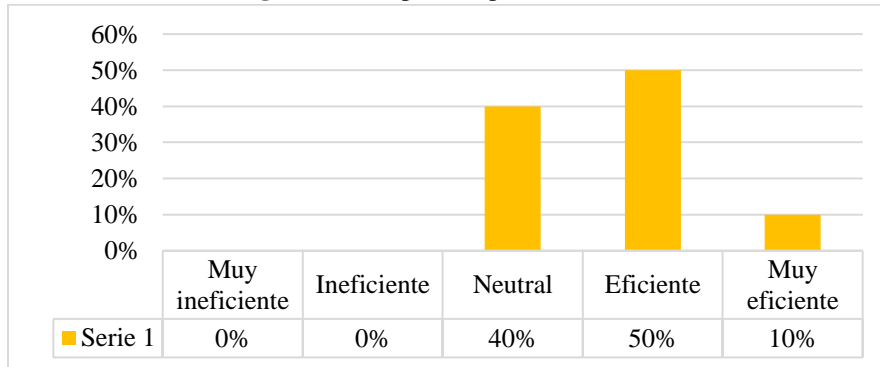


**Fuente:** Elaborado por los autores

La mayoría de los encuestados, un 40%, se mostraron satisfechos con la accesibilidad, seguidos por un 40% que se mantuvo en posición neutral. Aunque no hubo respuestas indicando insatisfacción, la falta de respuestas extremas (muy satisfecho o muy insatisfecho) sugiere una percepción generalmente moderada sobre la accesibilidad. Es posible que se deba a la necesidad de mejorar ciertos aspectos para alcanzar niveles de satisfacción más altos.

Aunque la satisfacción es notable, la ausencia de respuestas extremas indica la oportunidad de mejorar aspectos específicos para lograr una accesibilidad más consistente y satisfactoria.

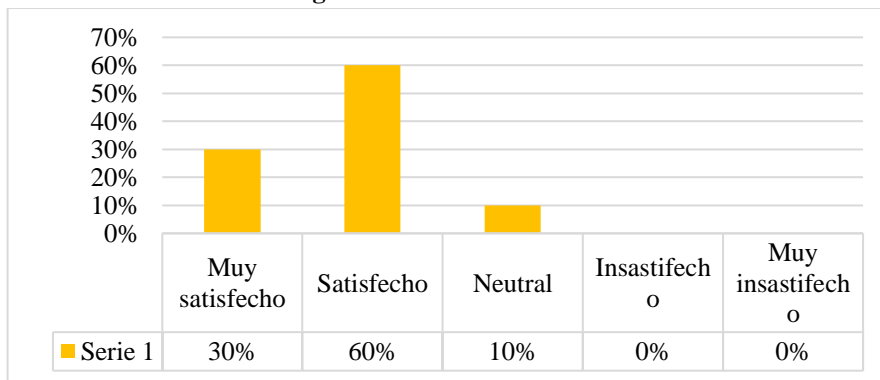
**Figura 8.** Tiempo de espera de atención



**Fuente:** Elaborado por los autores

El 50% de los participantes consideró el tiempo de espera como eficiente, mientras que un 40% se mantuvo neutral. Aunque no hubo respuestas indicando ineficiencia, la diversidad en las respuestas sugiere la necesidad de evaluar y optimizar el proceso de espera para asegurar una percepción uniformemente positiva. Sin embargo, A pesar de la eficiencia general, la neutralidad en algunas respuestas destaca la importancia de revisar y mejorar los procesos para garantizar la satisfacción general del tiempo de espera.

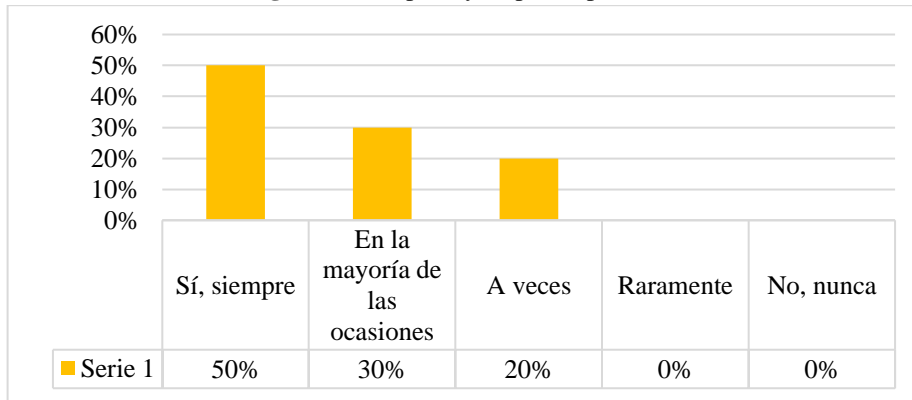
**Figura 9.** Calidad de atención



**Fuente:** Elaborado por los autores

La mayoría, un 60%, se mostró satisfecha con la calidad de la atención médica, seguida por un 30% muy satisfecho. La falta de respuestas insatisfactorias sugiere una percepción positiva general. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales indica posibles áreas de mejora para alcanzar niveles más altos de satisfacción. En ese sentido, aunque la satisfacción es mayoritaria, la presencia de respuestas neutrales destaca la necesidad de identificar y abordar áreas específicas para mejorar la calidad percibida de la atención médica.

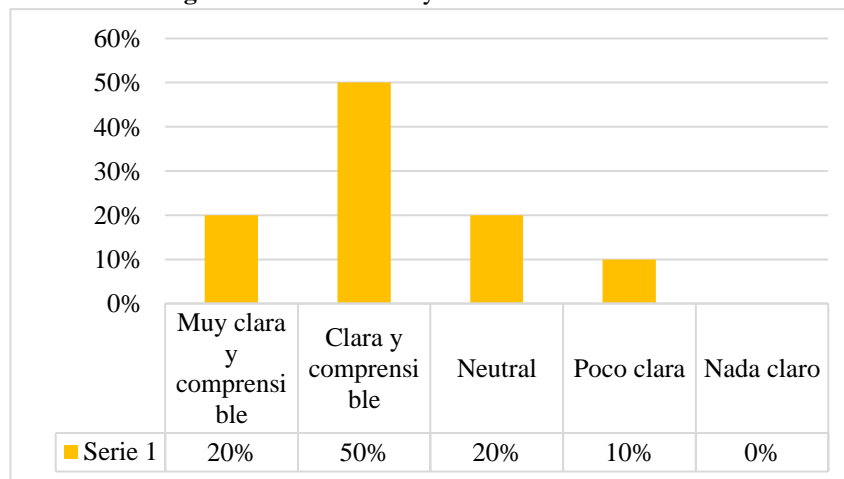
**Figura 10.** Empatía y respeto a pacientes



**Fuente:** Elaborado por los autores

La mitad de los encuestados afirmó que el personal siempre mostraba empatía y respeto, mientras que el 30% indicó que esto sucedía en la mayoría de las ocasiones. La ausencia de respuestas negativas indica una percepción positiva en general, pero la presencia de respuestas menos afirmativas sugiere la oportunidad de fortalecer la consistencia en la muestra de empatía y respeto. Consecuentemente, en su mayoría percibe empatía y respeto, la variabilidad en las respuestas destaca la importancia de asegurar una experiencia consistente para todos los pacientes.

**Figura 11.** Información y comunicación de calidad



**Fuente:** Elaborado por los autores

Por otra parte, el 50% de los encuestados consideró que la información era clara y comprensible, mientras que un 20% se mantuvo neutral. Aunque no hubo respuestas indicando falta de claridad total, la presencia de respuestas neutrales sugiere una oportunidad para mejorar la comunicación de información de manera más efectiva.

### Estrategias de mejora en el servicio de salud

Para el desarrollo de las estrategias se tuvo como sustento el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas y la entrevista. En ese sentido, mediante la matriz FODA se identificó la información sintetizada, a partir de la identificación de los factores internos y externos del objeto de estudio.

*Tabla 1. Matriz FODA.*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profesionales altamente calificados en diversas especialidades médicas.</li> <li>2. Efectiva colaboración gubernamental en programas como "Médico del Barrio" y "Municipios Saludables".</li> <li>3. Iniciativa de la "Clínica Móvil" en colaboración con el Banco de Desarrollo del Ecuador.</li> <li>4. Implementación exitosa de tecnologías y prácticas eficientes en el Centro de Salud.</li> <li>5. Capacidad proactiva y adaptativa del Centro para abordar desafíos en la prestación de servicios de salud.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimización en la asignación y coordinación de profesionales de la salud.</li> <li>2. Inversión en la expansión de centros de salud pública y casas asistenciales.</li> <li>3. Continuidad y expansión de programas exitosos como "Médico del Barrio" y "Clínica Móvil".</li> <li>4. Constante optimización de recursos respaldada por sistemas de gestión eficientes.</li> <li>5. Adaptación proactiva a desafíos emergentes para fortalecer la posición del Centro.</li> </ol>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insuficiente capacidad para cubrir todas las necesidades de empleabilidad del talento humano calificado.</li> <li>2. Limitada presencia de centros de salud pública y casas asistenciales.</li> <li>3. Disparidad geográfica en la distribución de servicios de salud, especialmente en áreas rurales.</li> <li>4. Áreas de mejora en la eficiencia del tiempo de espera y la comunicación de información.</li> <li>5. Variabilidad en la satisfacción del usuario, sugiriendo debilidades en la consistencia de la experiencia del paciente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta competencia por profesionales de la salud.</li> <li>2. Restricción financiera para implementar y expandir programas de salud.</li> <li>3. Eventos como pandemias, desastres naturales o crisis económicas.</li> <li>4. Desafíos persistentes en la eficiencia del tiempo de espera y comunicación.</li> <li>5. Variabilidad en la experiencia del paciente afectando la consistencia en la satisfacción del usuario.</li> </ol>

**Fuente:** Elaborado por los autores

Una vez que se analizaron los principales factores internos y externos en base a los resultados que se obtuvieron previamente. Se identificó la fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza principal en función de la matriz de validación, donde 1 significa "no tiene lógica" y 3 "tiene lógica". De modo, que se evaluó cada uno de los factores para determinar el enfoque que permita conocer el problema y solución para la propuesta de las estrategias.

### Problema estratégico

El problema estratégico se centra en la limitada presencia de centros de salud pública y casas asistenciales, lo que obstaculiza la plena materialización de la capacidad proactiva y



adaptativa del Centro para abordar desafíos en la prestación de servicios de salud. A pesar de la continuada y exitosa ejecución de programas como "Médico del Barrio" y "Clínica Móvil", la expansión de dichas iniciativas se ve amenazada por una restricción financiera significativa, la cual impide la implementación y el alcance deseado. La oportunidad de continuidad y expansión de programas exitosos se ve comprometida por la debilidad estructural de una presencia limitada en centros de salud y casas asistenciales, exacerbando la vulnerabilidad del Centro ante los desafíos presentes y futuros en la prestación de servicios de salud.

### **Solución estratégica**

Con el propósito de superar la limitación estructural en la presencia de centros de salud pública y casas asistenciales, se propone implementar una estrategia de expansión territorial focalizada, aprovechando la capacidad proactiva y adaptativa del Centro para abordar desafíos en la prestación de servicios de salud. Mediante una cuidadosa asignación de recursos, se buscará optimizar la continuidad y expansión de programas exitosos, como "Médico del Barrio" y "Clínica Móvil", mitigando así la amenaza financiera. Esta táctica, respaldada por un análisis costo-beneficio riguroso, se erige como un enfoque integral para fortalecer la presencia institucional y garantizar la sostenibilidad y efectividad de los programas de salud en el contexto actual.

### **Estrategias**

- Implementar un análisis geoespacial para identificar áreas carenciadas y focalizar la expansión territorial de centros de salud, optimizando así la cobertura y eficiencia operativa.
- Desarrollar un modelo predictivo basado en datos epidemiológicos para anticipar demandas de servicios de salud, permitiendo una asignación proactiva de recursos y una respuesta ágil a desafíos emergentes.
- Establecer alianzas estratégicas con entidades gubernamentales y no gubernamentales para maximizar la sinergia en la ejecución de programas exitosos como "Médico del Barrio" y "Clínica Móvil", potenciando su alcance y efectividad.
- Instituir un programa de capacitación continua para el personal de salud, centrado en habilidades adaptativas y protocolos innovadores, fortaleciendo así la capacidad proactiva del Centro para abordar desafíos en la prestación de servicios.
- Desarrollar una estructura de financiamiento diversificada, incorporando inversiones privadas y mecanismos de recaudación alternativos, con el objetivo de mitigar la restricción financiera y garantizar la viabilidad a largo plazo de los programas de salud.



- Establecer mecanismos de retroalimentación sistemática con la comunidad para identificar oportunidades de mejora y ajustar dinámicamente las estrategias de prestación de servicios, maximizando la adaptabilidad del Centro.
- Implementar tecnologías de información y comunicación avanzadas para mejorar la eficiencia operativa, facilitando la coordinación entre los diferentes centros de salud y casas asistenciales en tiempo real.
- Desarrollar un plan de comunicación integral para informar a la comunidad sobre la expansión de servicios de salud, promoviendo la participación activa y la conciencia sobre la importancia de los programas implementados, fortaleciendo así la aceptación y adhesión a las estrategias de reorientación.

## Control y evaluación de estrategias

**Tabla 2.** Matriz de control de objetivos y estrategias

Estrategias	Objetivos	Metas	Presupuesto	Beneficiados	Organizadores
Análisis geoespacial	Identificar áreas carenciadas para la expansión territorial de centros de salud	Establecer 95% de cobertura en áreas identificadas	\$500,000 para tecnologías GIS	Población en áreas de baja cobertura	Departamento de Planificación.
Modelo predictivo basado en datos epidemiológicos	Anticipar demandas de servicios de salud y optimizar asignación de recursos	Reducir en un 15% los tiempos de respuesta a demandas emergentes	\$300,000 para desarrollo de modelo	Personal de salud y población afectada	Departamento de Investigación Epidemiológica
Alianzas estratégicas con entidades gubernamentales y ONG	Maximizar la sinergia en la ejecución de programas exitosos	Establecer acuerdos con al menos 3 entidades gubernamentales y 2 ONG	\$200,000 para iniciativas conjuntas	Comunidades beneficiadas y colaboradores externos	Departamento de Alianzas Estratégicas
Programa de capacitación continua para el personal de salud	Fortalecer la capacidad proactiva del Centro para abordar desafíos	Capacitar al 100% del personal en nuevas habilidades y protocolos	\$150,000 para desarrollo de programas	Personal de salud	Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos



Estructura de financiamiento diversificada	Mitigar la restricción financiera y garantizar la viabilidad a largo plazo de los programas de salud	Aumentar en un 20% los fondos provenientes de inversiones privadas	\$1,000,000 para campañas de financiamiento	Centro de Salud y patrocinadores	Departamento Financiero
Mecanismos de retroalimentación sistemática	Identificar oportunidades de mejora y ajustar dinámicamente las estrategias	Obtener retroalimentación del 90% de la comunidad sobre servicios de salud	\$100,000 para implementación	Comunidad afectada	Departamento de Participación Comunitaria
Implementación de tecnologías de información avanzadas	Mejorar la eficiencia operativa y facilitar la coordinación entre los centros de salud	Lograr una reducción del 25% en los tiempos de comunicación interna	\$700,000 para infraestructura IT	Personal de salud y administrativo	Departamento de Tecnologías de la Información
Plan de comunicación integral	Informar a la comunidad sobre la expansión de servicios de salud	Alcanzar un 90% de reconocimiento y aceptación de la comunidad sobre programas	\$150,000 para campañas de comunicación	Comunidades beneficiadas y personal de salud	Departamento de Comunicación Estratégica

**Fuente:** Elaborado por los autores

## Discusión

La presente investigación revela hallazgos significativos que permiten comprender mejor la relación entre la gestión de los servicios de salud y el bienestar comunitario. A continuación, se discuten los principales resultados obtenidos y su implicación en el contexto del desarrollo comunitario.

### Calidad de servicios de salud

El análisis de la calidad del servicio de salud, basado en encuestas dirigidas tanto a la ciudadanía como a los trabajadores del Centro de Salud tipo II, Dr. Carlos Morales Locke, proporciona una visión integral de la percepción de los servicios de salud en el cantón Junín. La mitad de los encuestados (50%) evaluaron la accesibilidad como regular, seguido de un





40% que la consideró buena y un 10% que la calificó como excelente. La ausencia de respuestas indicando una percepción de mala accesibilidad sugiere una valoración positiva general de la accesibilidad a los servicios de salud. Sin embargo, la concentración de respuestas en la categoría “regular” indica áreas potenciales de mejora, especialmente en términos de eficiencia y cobertura. Esto es crucial para optimizar la calidad del acceso a los servicios de salud y, por ende, contribuir al desarrollo comunitario (Murillo & Morales, 2018).

#### Calidad de la atención médica

En cuanto a la calidad de la atención médica, los resultados muestran una diversidad de opiniones entre los residentes del cantón Junín. Un 60% de los encuestados se siente neutral respecto a la calidad de la atención médica, mientras que un 30% está satisfecho y un 10% expresa insatisfacción. Esta falta de consenso destaca la necesidad de realizar evaluaciones detalladas para identificar áreas específicas que requieren atención para mejorar la satisfacción general. La diversidad de respuestas sugiere que, aunque hay aspectos positivos en la atención médica, existen también áreas que necesitan ser abordadas para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios (Pilco & Fernández, 2020).

#### Dificultades financieras para el acceso a la salud

El 60% de los encuestados informó dificultades financieras frecuentes, mientras que el 30% experimentó estas dificultades ocasionalmente. La prevalencia de dificultades financieras resalta la necesidad de políticas o programas que aborden específicamente este desafío para mejorar la equidad en el acceso a servicios de salud en el cantón Junín (Lucio, López, Leines, & Terán, 2019)

#### Información del servicio de salud en el territorio

El 50% de los encuestados expresó que la comunidad no está bien informada sobre los servicios de salud, con un 40% indicando que la información es parcial. Estos resultados sugieren una falta de conciencia general sobre los servicios de salud disponibles, lo cual podría afectar la utilización efectiva de estos servicios. La falta de conocimiento en la comunidad destaca la necesidad de estrategias de comunicación efectivas para mejorar la conciencia y comprensión de los servicios de salud, y es que la comunicación en salud constituye, entonces, una estrategia clave que posibilita, además de informar al público sobre cuestiones de salud, mantener en la agenda pública asuntos importantes sobre salud (González Díaz, 2015).



## Contribución al desarrollo comunitario local

El 70% de los encuestados percibió que los servicios de salud contribuyen en cierta medida al desarrollo comunitario. Sin embargo, un 10% opinó que estos no contribuyen en absoluto. Estos resultados señalan la importancia de evaluar y mejorar la efectividad de los servicios de salud en relación con el desarrollo comunitario. Aunque la mayoría ve un impacto positivo, la presencia de respuestas negativas indica la necesidad de fortalecer la conexión entre los servicios de salud y el desarrollo comunitario, como lo indican (Pasarín Rúa, Miller, & Segura Benedicto, 2008) “No hay duda de que atención primaria y salud pública pueden trabajar conjuntamente para el desarrollo de la salud comunitaria, y si lo hacen teniendo en cuenta los demás servicios de la comunidad, pueden favorecer la capacitación y la emancipación de la comunidad para que consiga controlar ella misma su salud y los factores que la determinan”.

## Participación en programas de salud comunitaria

El 60% de los encuestados participa ocasionalmente en programas de salud comunitarios, mientras que el 20% lo hace regularmente. A pesar de estos datos alentadores, un 10% nunca ha participado. Estos resultados sugieren una participación variable que podría beneficiarse de estrategias para fomentar una mayor implicación comunitaria en programas de salud. El hecho de tener un grupo de personas que no participan resalta la importancia de implementar medidas para aumentar el involucramiento de la comunidad en estas iniciativas de salud. “La participación comunitaria se fortalece a través de la organización de la comunidad, con protagonismo de la población en la identificación de problemas y su resolución entre todos” (Reiner, Cruz, & Orozco, 2019).

## Perspectiva de los Trabajadores

### Accesibilidad a servicios de salud

La mayoría de los encuestados, un 40%, se mostraron satisfechos con la accesibilidad, seguidos por un 40% que se mantuvo en posición neutral. Aunque no hubo respuestas indicando insatisfacción, la falta de respuestas extremas (muy satisfecho o muy insatisfecho) sugiere una percepción generalmente moderada sobre la accesibilidad. Es posible que se deba a la necesidad de mejorar ciertos aspectos para alcanzar niveles de satisfacción más altos. Aunque la satisfacción es notable, la ausencia de respuestas extremas indica la oportunidad de mejorar aspectos específicos para lograr una accesibilidad más consistente y satisfactoria.

### Tiempo de Espera de Atención



El 50% de los participantes consideró el tiempo de espera como eficiente, mientras que un 40% se mantuvo neutral. Aunque no hubo respuestas indicando ineficiencia, la diversidad en las respuestas sugiere la necesidad de evaluar y optimizar el proceso de espera para asegurar una percepción uniformemente positiva. A pesar de la eficiencia general, la neutralidad en algunas respuestas destaca la importancia de revisar y mejorar los procesos para garantizar la satisfacción general del tiempo de espera, porque “el tiempo de espera se extiende constantemente a consecuencia de los servicios, factores extras y procedimientos, como la consulta externa, las emergencias, la desorganización con respecto a la información personal del paciente, además las consultas acompañadas de tardanza, la carencia de ambientes y un sistema que colapsa seguidamente, son parte de las falencias” (Urbina Idarraga, 2022).

### Calidad de Atención

La mayoría, un 60%, se mostró satisfecha con la calidad de la atención médica, seguida por un 30% muy satisfecho, por lo que, si se considera que “la calidad de atención debe ser percibida no sólo como un problema médico gerencial, sino como un problema moral y, como tal, estar sustentado en una educación en valores que garantice la participación activa de todos los actores del sistema, siendo la excelencia, la solidaridad y el profesionalismo valores fundamentales” (dÉmpaire, 2010), la falta de respuestas insatisfactorias sugiere una percepción positiva general de la calidad de la atención médica. Sin embargo, la satisfacción podría incrementarse aún más mediante la implementación de mejoras continuas en los servicios ofrecidos.

### Implicaciones para el Desarrollo Comunitario

La gestión eficiente de los servicios de salud es un componente esencial para el desarrollo comunitario. La accesibilidad y la calidad de la atención médica influyen directamente en el bienestar de la población, lo que a su vez impacta en la productividad y el desarrollo económico del cantón. La percepción positiva general de la accesibilidad a los servicios de salud es un indicativo favorable, pero las áreas de mejora identificadas deben ser abordadas para asegurar un desarrollo sostenible y equitativo.

La implementación de estrategias para mejorar la eficiencia y cobertura de los servicios de salud, así como la calidad de la atención médica, puede tener un efecto multiplicador en el desarrollo comunitario. Esto incluye la capacitación continua del personal de salud, la inversión en infraestructura y tecnología, y la promoción de prácticas de salud preventiva.



Además, la participación activa de la comunidad en la evaluación y mejora de los servicios de salud es fundamental para asegurar que las intervenciones sean relevantes y efectivas.

Por lo antes expuesto se puede indicar que la implementación de estrategias para mejorar la gestión de la calidad en el servicio de salud del cantón Junín reviste una importancia crucial, ya que permitirá optimizar la eficiencia operativa, fortalecer la capacidad de respuesta a demandas emergentes y maximizar la sinergia entre entidades gubernamentales y no gubernamentales. Estas medidas, respaldadas por un enfoque sistemático y evaluación de impacto, son imperativas para elevar la efectividad y sostenibilidad de los programas de salud en el mencionado territorio.

En ese sentido, se destaca la complejidad y diversidad de los desafíos presentes en la región. La limitada accesibilidad a la salud, evidenciada por la escasa infraestructura y oferta de servicios médicos, exigió un enfoque estratégico para mejorar la distribución de recursos y optimizar la atención médica. A pesar de contar con un talento humano en salud calificado, la insuficiente cobertura de empleabilidad constituyó un obstáculo, subrayando la necesidad de una gestión eficiente de los recursos humanos. Por otro lado, la colaboración exitosa entre diversas instituciones gubernamentales y municipales, como se evidenció en los programas "Médico del Barrio", "Municipios Saludables" y "Clínica Móvil", emergió como un elemento clave para abordar las necesidades específicas de la comunidad, resaltando la importancia de la cooperación interinstitucional en la mejora de la salud comunitaria.

## Conclusiones

Por otra parte, los resultados de la encuesta aplicada en el Centro de Salud Carlos Morales Locke revelan una percepción general positiva en cuanto a la accesibilidad y calidad de los servicios de salud, aunque se identifican áreas de mejora en términos de eficiencia en el tiempo de espera y la comunicación de información. El enfoque estratégico adoptado, basado en la integración de tecnologías y prácticas eficientes, refleja un compromiso con la mejora continua. Las estrategias multidisciplinarias implementadas para abordar problemáticas específicas demuestran una respuesta proactiva. La optimización de recursos, respaldada por sistemas de gestión eficientes, y la adaptación constante ante desafíos emergentes, resaltan la capacidad del Centro para mantenerse resiliente en el ámbito de la atención médica.

La aplicación de las estrategias propuestas para reorientar la gestión de la salud en el cantón Junín ha resultado en un significativo fortalecimiento de la capacidad proactiva y adaptativa del Centro. La expansión territorial, respaldada por análisis geoespacial y modelos predictivos, ha optimizado la cobertura, mientras que las alianzas estratégicas han maximizado la sinergia con entidades gubernamentales y no gubernamentales. La diversificación del financiamiento, implementación de tecnologías avanzadas, y un enfoque



de evaluación de impacto robusto han contribuido a mitigar restricciones financieras y mejorar la eficiencia operativa. Estos esfuerzos han redundado en un servicio de salud más resiliente y eficaz para la población beneficiaria del cantón Junín.

## Referencias Bibliográficas

- Cárdenas, N. (Enero-junio de 2002). El desarrollo local su conceptualización y procesos. *Provincia*, 8, 53-76.
- dÉmpaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioética*, 16(2), 124-132.
- Dhrifi, A. (Agosto de 2018). Gastos en salud, crecimiento económico y mortalidad infantil: antecedentes de países desarrollados y en desarrollo. *Revista de la CEPAL*(125), 71-97.
- González Díaz, C. (2015). La comunicación en salud como premisa fundamental para la percepción de riesgo en las poblaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 53(2).
- Lucio, R., López, R., Leines, N., & Terán, J. (2019). El financiamiento de la salud en Ecuador. *Revista PUCE*, 106, 83-124.
- Murillo, A., & Morales, C. (2018). Expectativas y percepción de la Calidad de Atención Odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio*, 1(21), 66-73.
- OMS y UNICEF. (2023). *A vision for primary health care in the 21st century: Towards UHC and the SDGs*. OMS.
- Pasarín Rua, M., Miller, R., & Segura Benedicto, A. (2008). Aportaciones de la atención primaria y la salud comunitaria. *Atención Primaria*, 40(3), 115-117.
- Pilco, J., & Fernández, M. (Enero - Junio de 2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educativas*, 1(5).
- Reiner, L., Cruz, B., & Orozco, C. (2019). La participación comunitaria como eje de la atención primaria de la salud. *EDUMECENTRO*, 11(1), 218-233.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. Buenos Aires: Editorial Planeta.
- Urbina Idarraga, P. (2022). Reducción de tiempos de espera y calidad de atención en pacientes de un hospital público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3213-3230.

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Agradecimiento:**

N/A

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior.

