



*Maestría en*

# **GERENCIA EN SALUD**

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

**AUTOR:** Obst. Diana Maribel Guayta Artieeda

**TUTOR:** Mgt. Carlos Terán Puente

**Evaluación de la línea telefónica 171 MSP en promoción de salud  
Ecuador periodo enero- diciembre 2022.**

## **Certificación de autoría del trabajo de titulación**

Yo, Diana Maribel Guayta Artieda, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado, **Evaluación de la línea telefónica 171 MSP en promoción de salud Ecuador periodo enero- diciembre 2022**, es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

C. I.: 1723289599

Yo, Dr. Carlos Terán Puente, PHCM, declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado, **Evaluación de la línea telefónica 171 MSP en promoción de salud Ecuador periodo enero- diciembre 2022**, de la maestrante Diana Maribel Guayta Artieda, quien es autora exclusiva de la presente investigación, que es original y auténtica.

C.I.: 0906050208

## **Autorización de derechos de propiedad intelectual**

Yo, Diana Maribel Guayta Artieda, en calidad de autora del trabajo de titulación denominado, **Evaluación de la línea telefónica 171 MSP en promoción de salud Ecuador periodo enero- diciembre 2022**, de acuerdo a lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para que utilice el contenido que comprende el presente trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos o de investigación.

C. I.: 1723289599

## **Dedicatoria**

El esfuerzo plasmado en este trabajo lo dedicó de manera especial:

A Dios por guiar mis días, acompañarme y hacerme sentir su misericordia en su plan conmigo en esta vida.

A mis padres Dina María Artieda y Carlos Fernando por estar a mi lado y apoyarme en la decisión de continuar con mi formación académica, a mi hermano Danny G por quererme y ser un apoyo incondicional.

A mis jefes y supervisores; Danny y Telmo por creer en mí, permitirme aportar con esta investigación a la gestión del servicio de promoción de la salud.

A mi mascota Trompita, quien fue mi compañía en las noches de redacción de esta investigación.

Y sobre todo a mí, por constatar que aún con adversidades, siempre se puede.

## **Agradecimiento**

A Dios, mis padres Diana y Fernando, mi hermano Danny y a mi familia en general, gracias.

A las autoridades y docentes de la Maestría Gerencia en salud de la Universidad Internacional del Ecuador por permitirme formarme en esta noble institución.

De manera especial a mi tutor de tesis Dr Carlos Terán Puente por sus conocimientos y paciencia brindada.

Un gracias infinito a Dios por esta oportunidad de éxito.

## Índice

Resumen.....	1
Abstract .....	2
1.    Introducción .....	3
2.    Justificación.....	4
3.    Objetivos .....	6
3.1    Objetivo General .....	6
3.2    Objetivos Específico.....	6
4.    Marco teórico y conceptual .....	7
4.1    Promoción de salud .....	7
4.2    Enfoques de MAIS en el servicio de asesoría telefónica.....	9
4.3    Asesoría.....	10
4.4    Estructura básica de la asesoría .....	11
4.5    Línea 171 promoción de la salud.....	13
4.6    Temas abordados en la línea 171 promoción de la salud .....	15
4.7    Salud sexual.....	15
4.8    Sexualidad .....	16
4.9    Sexo.....	16
4.10    Género .....	17
4.11    Salud reproductiva.....	17
4.11.1    Derechos sexuales y reproductivos.....	17
4.11.2    Orientación sexual.....	18
4.11.3    Identidad de género .....	18
4.11.4    Expresión de género .....	19
4.12    Proyecto de vida .....	19
4.13    Embarazo, parto y post parto .....	20
4.14    Lactancia .....	21
4.15    Nutrición .....	21
4.16    Violencia de género.....	21
4.17    Contac Center .....	22
4.18    Outsourcing:.....	23
4.19    Calidad de atención .....	23
4.20    Evaluación .....	24
4.21    Promoción de un servicio .....	25
5    Metodología y diseño de la investigación.....	27

5.1	Tipo de estudio .....	27
5.2	Área de estudio .....	27
5.3	Operacionalización de las Variables .....	28
5.4	Universo y Muestra .....	28
5.5	Criterios de inclusión.....	29
5.6	Criterios de exclusión .....	29
5.7	Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
5.7.1	Plan de tabulación y análisis .....	30
5.7.2	Procedimientos.....	30
6	Resultados .....	31
7	Discusión.....	39
8	Conclusiones .....	43
9	Recomendaciones .....	44
	Bibliografía .....	45

## **Índice de anexos**

ANEXO 1 AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	47
---	----



## **Índice de imágenes**

IMAGEN 1 MSP 2016.....	13
IMAGEN 2 MSP 2016.....	14
IMAGEN 3 MSP 2022.....	15

## Índice de cuadros

CUADRO 1 ESTRUCTURA BÁSICA DE UNA ASESORÍA .....	11
CUADRO 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	28
CUADRO 3 CÁLCULO DE MUESTRA.....	29
CUADRO 4 TEMA PRINCIPAL DE ASESORÍA .....	33
CUADRO 5 SALUD REPRODUCTIVA .....	36

## Índice de gráficos

GRÁFICO 1 EDAD.....	31
GRÁFICO 2 SEXO .....	31
GRÁFICO 3 REGIONES .....	32
GRÁFICO 4 SECTORES.....	32
GRÁFICO 5 ESTADO CIVIL.....	33
GRÁFICO 6 TEMA DE ASESORÍA .....	34
GRÁFICO 7 MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS.....	34
GRÁFICO 8 MÉTODOS DEFINITIVOS.....	35
GRÁFICO 9 MÉTODOS TEMPORALES.....	35
GRÁFICO 10 INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL.....	36
GRÁFICO 11 EMBARAZO.....	37
GRÁFICO 12 NUTRICIÓN .....	37
GRÁFICO 13 OTROS TEMAS CONSULTADOS.....	38

## Resumen

**Introducción:** La línea 171 opción 2 es un servicio de asesoría en temas de promoción de la salud relacionados a salud sexual y salud reproductiva, embarazo, parto, puerperio, nutrición en niños menores de dos años y violencia de género. El servicio que se brinda en el ámbito nacional se realiza por medio de Contac center en el cual existe interacción asesora/usuario, en el año 2022 el trabajo fue en modalidad presencial y teletrabajo, es de vital importancia este servicio por la facilidad que tienen los usuarios para informarse sobre los temas mencionados o resolver dudas en una llamada sin costo y sin límite de tiempo.

**Objetivo:** Determinar el alcance del servicio de asesoría telefónica 171 MSP en Promoción de Salud en Ecuador durante el período enero- diciembre 2022.

**Metodología:** La presente fue una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo y retrospectiva. La muestra total se trata de una muestra probabilística, por conveniencia y aleatoria constituida por 376 asesorías.

**Resultados:** El porcentaje de 55,05% y 40,43% corresponden a las regiones sierra y costa que utilizan la línea 171 opción 2 de Promoción de la Salud, utilizado con mayor frecuencia por mujeres con un 88.03%, las edades que más requieren los servicios de la línea son de 20 a 29 años y con un 67,55% representa a temas de salud sexual, los que incluyen; métodos anticonceptivos definitivos y temporales, infecciones de transmisión sexual. Con un 16,67% incluyen los temas relacionados a nutrición y en menor porcentaje con un 13,83% temas referentes a salud reproductiva.

**Conclusión:** La importancia de la línea es relevante ya que por los temas tratados se pudo evidenciar que es una estrategia de primer nivel de atención que permite resolver dudas que surgen y que no es necesario una cita médica para ello, es de conocimiento que en el sistema público las citas médicas no son cercanas, este servicio de fácil acceso, reduce el tiempo para que la inquietud del usuario sea resuelta. Finalmente, la investigación mostró que a pesar que el servicio es gratuito y de fácil uso, no existe mayor alcance, se necesitan estrategias para difundir el servicio que brinda la línea 171 opción 2.

**Palabras clave:** promoción de salud, línea telefónica 171, asesoría, alcance.

## Abstract

**Introduction:** Line 171 option 2 is an advisory service on health promotion issues related to sexual health and reproductive health, pregnancy, childbirth, postpartum, nutrition in children under two years of age and gender violence. The service provided at the national level is carried out through the Contact Center in which there is advisor/user interaction. In 2022, the work was in person and teleworking. This service is of vital importance due to the ease with which users to learn about the aforementioned topics or resolve doubts in a free call with no time limit.

**Objective:** Determine the scope of the 171 MSP telephone advisory service in Health Promotion in Ecuador during the period January-December 2022.

**Methodology:** This was a descriptive, quantitative and retrospective research. The total sample is a probabilistic, convenience and random sample made up of 376 consultancies.

**Results:** The percentage of 55.05% and 40.43% corresponds to the mountain and coastal regions that use line 171 option 2 of Health Promotion, used most frequently by women with 88.03%, the ages that most require The line's services are for 20 to 29 years old and with 67.55% they represent sexual health issues, which include; definitive and temporary contraceptive methods, sexually transmitted infections. With 16.67% they include topics related to nutrition and in a lower percentage with 13.83% topics related to reproductive health.

**Conclusion:** The importance of the line is relevant since the topics discussed showed that it is a first-level care strategy that allows resolving doubts that arise and that a medical appointment is not necessary for this, it is known that in the public system medical appointments are not close, this easily accessible service reduces the time for the user's concern to be resolved. Finally, the research showed that although the service is free and easy to use, there is no greater reach; strategies are needed to disseminate the service provided by line 171 option 2.

Keywords: health promotion, telephone line 171, advice, outreach.

## 1. Introducción

El Ministerio de Salud Pública (MSP) cuenta con una línea telefónica y gratuita que es la 171. Los servicios que presta son agendamiento, promoción de salud, inconformidades, discapacidad y salud mental. Es un servicio confidencial y libre de prejuicios, a través del cual todos los habitantes de Ecuador tienen acceso a los mismos llamando desde un teléfono fijo o celular, sin necesidad de saldo.

La línea 171 opción 2 es un servicio de asesoría en temas de promoción de la salud relacionados a salud sexual y salud reproductiva, embarazo, parto, puerperio, nutrición en niños menores de dos años y violencia de género. El servicio que se brinda en el ámbito nacional se realiza por medio de Contac center en el cual existe interacción asesora/usuario, en el año 2022 el trabajo fue en modalidad presencial y teletrabajo, es de vital importancia este servicio por la facilidad que tienen los usuarios para informarse sobre los temas mencionados o resolver dudas en una llamada sin costo y sin límite de tiempo.

Su importancia en cuanto a la mortalidad materna es esencial ya que en casos de signos de alarma se realiza un reporte para que las usuarias que se comunicaron puedan tener un seguimiento, cuando se presenta un eminente caso de riesgo obstétrico se realiza la transferencia directa al Ecu 911 para disminuir el tiempo de atención de la paciente.

En referencia a la reducción de embarazos no deseados se brinda información de manera confidencial a hombres y mujeres, sin distinción de edad, como sabemos, para que una persona pueda agendar cita en el ministerio de salud pública en la mayoría de ocasiones necesita esperar por lo menos un mes, este servicio nos permite resolver dudas que no necesitan esperar a la atención de una cita médica. La motivación para hacer este estudio es identificar cuántas asesorías se hicieron en cada tema en el año 2022 con el fin de realizar un mejoramiento continuo de este servicio para incrementar las asesorías realizadas por los promotores de salud y con esto llegar a una población más grande a la actual tomando en cuenta que la salud sexual y reproductiva es un derecho y que una información integral reduce de forma significativa mortalidad en Ecuador.

## 2. Justificación

La Organización mundial de la salud define a la salud sexual como: “un aspecto fundamental para la salud y el bienestar general de las personas, las parejas y las familias, así como para el desarrollo económico y social de las comunidades y los países, es importante el acceso a la información integral de buena calidad sobre sexualidad, conocimiento, riesgos y consecuencias en un entorno de confidencialidad”.

En el Caribe y América Latina, la salud sexual y reproductiva sigue siendo un tema crítico. Los embarazos no planeados, la falta de acceso a anticonceptivos, el desconocimiento sobre métodos anticonceptivos y la propagación de infecciones de transmisión sexual tienen un impacto negativo en la salud de la población, afectando su desarrollo y bienestar. Esto se debe a la falta de preferencias políticas y financiamiento por parte de los gobiernos y los administradores, quienes son los responsables de tomar decisiones, según indica la Organización Panamericana de la Salud. Los embarazos no deseados siguen siendo un problema en estas regiones, ya que el 25% de las mujeres jóvenes en el Caribe y América Latina tienen un hijo antes de los 20 años, y el 45% de estos embarazos ocurren debido a la falta de acceso a métodos anticonceptivos, el uso incorrecto de estos métodos o la falta de información adecuada sobre temas relacionados con la salud sexual y reproductiva.

En la Estrategia mundial para la salud de la mujer, el niño y el adolescente, y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (2016-2030); “se insta a todas las partes interesadas a trabajar por un mundo en el que toda mujer, niño o adolescente en cualquier entorno sea consciente de sus derechos a la salud y el bienestar físico y psíquico, tenga oportunidades sociales y económicas, y una participación plena en la configuración de una sociedad próspera y sostenible”

El Ministerio de Salud Pública (MSP) promueve la implementación de servicios diferenciados para la atención integral iniciando por un desarrollo del paquete normativo (normativa, plan estratégico y una caja de herramientas), de formación y concienciación con material enfocado en derechos de género, intergeneracional, intercultural, de diversidad, derechos enfocados especialmente los derechos sexuales y reproductivos al personal multidisciplinario que pertenecen a los establecimientos de salud.

Una salud sexual responsable e informada es un factor clave para el progreso social, económico y político de nuestro país. El derecho a la salud sexual y reproductiva forma parte del artículo 66 de la constitución ecuatoriana, el mismo que menciona que el Estado garantiza y reconoce que las personas tienen el derecho de tomar decisiones que sean libres, informadas y responsables sobre su salud, incluida su vida sexual y reproductiva y a decidir cuántas/os y cuando tener hijas e hijos, mismo que es un derecho sin distinción de sexo edad o etnia.

Ecuador cuenta con una línea telefónica y gratuita que es la 171, dentro de la cual se encuentra la opción 2 que es un servicio confidencial y libre de prejuicios, a través del cual los usuarios pueden recibir información llamando desde un teléfono fijo o celular, sin necesidad de saldo. Los temas de promoción que se desarrollan a través de este servicio son: salud sexual y salud reproductiva, salud materna y neonatal, alimentación durante el embarazo y el post parto, alimentación complementaria en el menor de 2 años, violencia de género y VIH e Infecciones de Transmisión Sexual. Por ello es necesario que quienes atienden el servicio telefónico de asesoría de promoción de la salud, cuenten con herramientas conceptuales actualizadas que les permita entregar información clara, oportuna y basada en evidencia científica, sobre los temas de interés en promoción de salud.

La línea de ámbito nacional está habilitada, pero existe desconocimiento por la mayor parte de la población en cuanto al servicio de la opción 2. Este estudio está dirigido a identificar el alcance que tiene este servicio con estos resultados se pueda generar estrategias para un proceso de mejora continua al servicio de promoción de la salud, mismo que se estima es un principio fundamental de la gestión de la calidad. Donde la mejora continua es ser un objetivo inalterable de cualquier organización para aumentar la ventaja orientada a la competencia y en este caso especial para tener mayor alcance con los habitantes ecuatorianos.



## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

Determinar el alcance del servicio de asesoría telefónica 171 MSP en Promoción de Salud en Ecuador durante el período enero- diciembre 2022.

### **3.2 Objetivos Específico**

- Describir las necesidades de los usuarios que usan el servicio de asesoría telefónica 171 MSP en el servicio de promoción de salud.
- Identificar la población que utilizó el servicio de asesoría telefónica 171 MSP en promoción de salud.
- Recomendar acciones que amplíen el conocimiento de la población sobre el servicio de asesoría telefónica 171 MSP en promoción de la salud en el ámbito nacional.

## **4. Marco teórico y conceptual**

### **4.1 Promoción de salud**

El Ministerio de Salud Pública, como ente rector de la salud en el país, tiene la responsabilidad de regular acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud decretado en la Constitución de la república del Ecuador, por tanto, la definición de promoción de la salud es la composición de educación en salud e intervenciones que son organizativas, políticas y financieras proyectadas para favorecer los cambios de conducta y adaptaciones del medio ambiente para mejorar o proteger la salud en el futuro (1).

La Organización Mundial de la Salud precisa implementar las estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de la población como un determinante necesario para el logro de la salud. Este enfoque compromete redirigir este modelo de atención en dirección a una integralidad fundamentada en la implementación de acciones de promoción y prevención de la salud, la creación de políticas públicas que sean saludables, mediación de sector a sector, la promoción de espacios sanos y prácticas saludables, con la contribución de la población (2).

Es primordial la buena salud de una persona para el progreso personal, comunitario y social. La Promoción de la Salud establece una evolución social y político a nivel total que incluye hechos enfocados a cambiar condiciones ambientales, sociales y financieras, con la finalidad de facilitar un impacto que sea positivo para la salud colectiva o individual. Este planteamiento de Promoción de la Salud compromete una forma particular de contribuir: parte de los requisitos de una población es impulsar las competencias y fortalezas, esto otorga poder, es participativa, trabaja entre sectores, susceptible al contexto e interviene en los niveles múltiples (3).

En este sentido, la Promoción de la Salud es parte de un todo, como una sucesión político y social global que incluye cambiar las condiciones económicas, ambientales y sociales, es el proceso que permite incrementar la salud y el control sobre sus determinantes, para mejorarlos.

Son cinco las funciones de la Promoción de la Salud presentadas por la carta de Ottawa (4):

- Mejorar las habilidades individuales en relación con la salud, proporcionando información y herramientas esenciales para adquirir conocimientos, competencias y habilidades necesarios para la vida.
- Fomentar entornos propicios que promuevan la protección mutua y el cuidado del ambiente, creando condiciones de trabajo y vida seguras, limpias, estimulantes y gratificantes.
- Fortalecer la participación comunitaria, involucrando a la comunidad en la identificación de prioridades, toma de decisiones y ejecución de acciones para mejorar el nivel de salud.
- Reorientar los servicios de salud para que vayan más allá de la función curativa e incluyan acciones de promoción y prevención específica.
- Abogar por políticas públicas saludables, incorporando la salud en la agenda de los tomadores de decisiones de los distintos niveles de gobierno y sectores públicos y privados (4).

La promoción de la salud identifica a la salud como una idea favorable que sea positivo y que se oriente en los agentes que contribuyen a mejorarla. Busca que todas las personas tomando en cuenta los activos de la comunidad desarrollen su potencial de salud y que las condiciones sociales aparentemente inactivas sean las que determinan una mejor o peor salud, los determinantes sociales se centran en que para alcanzar la equidad es necesario una redistribución del poder y los recursos (3).

La Organización Mundial de la Salud en conjunto con la Organización Panamericana de la Salud indica que “Comunidades, organizaciones, e instituciones trabajando juntas para crear condiciones y entornos que aseguren la salud y el bienestar para todas las personas sin dejar a nadie atrás”.

## **4.2 Enfoques de MAIS en el servicio de asesoría telefónica.**

**4.2.1 Enfoque de derechos** se fundamenta en la identificación de cada persona como responsables de los derechos principales, inalienables, universales, irrenunciables, intransferibles, indivisibles e interdependientes, que originan deberes por parte del Estado, el mismo ente que debe asegurar y establecer las condiciones para el ejercicio de los derechos.

Este enfoque propone una transformación en la manera de interactuar con la ciudadanía, al considerarla como un individuo con ideas y participación activa en las políticas públicas, que se fundamentan en instrumentos necesarios en la construcción de la interrelación y dinámica de los distintos actores sociales, y que ayudan para potencializar la exigibilidad de derechos y el ejercicio de los mismos (6).

**4.2.2 Enfoque de género en la atención en salud:** Parte de indagar las necesidades que diferencian a hombres y mujeres desde los factores sociales, culturales y biológicos. Su objetivo es actuar en consecuencia para mejorar la eficiencia, cobertura y equidad en la gestión en salud.

**4.2.3 Enfoque de interculturalidad:** Plantea el reconocimiento de las relaciones que se pueden establecer entre las diversas culturas. En este marco el enfoque intercultural abarca la inequidad de las poblaciones según sus identidades culturales, diferenciando los aspectos locales y globales que hacen que las mismas se reflejen en las condicionantes y condiciones de la salud y el abordaje de la sexualidad. En el PNSSSR, este enfoque permitirá entender la vivencia de la salud, de la salud sexual y de la salud reproductiva como proceso que se construye desde las cosmovisiones y prácticas culturales de las diversas personas (6).

**4.2.4 Enfoque intergeneracional:** El enfoque intergeneracional identifica que los ciclos de vida se encuentran cargados de determinantes biológicos, sobre todo, responden a una construcción social y cultural, por tanto, los límites entre una etapa y otra no depende solo de la edad, sino también de todas las condiciones y valoraciones sociales con las que cuenta una persona para ser considerado niño o niña, adolescente, joven, adulta o adulto, o adulto mayor o adulta mayor.

### **4.3 Asesoría**

Es un servicio profesional de información en un tema específico enfocado las necesidades y demandas de una persona, donde se resuelve dudas en base a evidencia científica, facilitando y promoviendo la toma de decisiones responsables e informadas sobre la salud de las personas.

Se precisa a la asesoría en salud sexual y reproductiva como: “un proceso breve, horizontal y focalizado que se centra en las demandas y necesidades de las personas referidas a salud sexual y reproductiva. La asesoría busca resolver preguntas y dudas con base a evidencia científica, para facilitar y promover la toma de decisiones informadas con respecto a la vida sexual y reproductiva” (7).

La asesoría en salud sexual y reproductiva aspira que desde un enfoque integral y de derechos se cambie la noción de los riesgos que corresponden a la sexualidad. Para alcanzarlo se vale de mensajes de promoción y prevención de la salud sin juicios, creencias falsas, miedos, culpas y sin obligación de creencias éticas individuales (7).

Una asesoría no es:

- 4.3.1 No es una charla entre amigos o amigas.
- 4.3.2 No es una terapia psicológica a largo o corto plazo
- 4.3.3 No es aconsejar

## 4.4 Estructura básica de la asesoría

Cuadro 1 Estructura básica de una asesoría

<b>Paso 1</b>	Establecer una relación de confianza e informar que la consulta es confidencial
<b>Paso 2</b>	Identificar la situación, demanda o necesidades de la persona antes de asesorar
<b>Paso 3</b>	Compartir información de acuerdo a las demandas y responder a las necesidades del usuario (Brindar asesoría considerando a todos los grupos poblaciones de acuerdo a su ciclo de vida y diversidad sexual).
<b>Paso 4</b>	Facilitar la toma de decisiones autónomas, informadas y responsables (Empoderar a los usuarios y usuarias para que conozcan sus derechos y los exijan, Brindar alternativas de prevención que mejoren la calidad de vida de las personas, entrega de mensajes claves)
<b>Paso 5</b>	Cerrar la asesoría, lo cual se realizará en base al motivo de consulta (acuerde con el usuario/a los pasos a seguir: ruta de acceso y agendamiento de cita).

Fuente: Dirección Nacional de Promoción de la Salud.

La asesoría que se brinda en el servicio de promoción de salud de la línea 171 tiene un enfoque integral y de derechos. Para lograrlo se vale de intercambio usuario/asesor sobre la promoción y prevención de la salud sin prejuicios, mitos, culpas, miedos y sin imposición de visiones morales o personales sobre los temas de salud sexual integral, violencia de género, embarazo, parto, puerperio, nutrición en niños menores de cinco años.

Los juicios de valor y las creencias particulares nunca tienen que obstaculizar en el comportamiento profesional de la persona que está brindando la asesoría en salud sexual y reproductiva. En consecuencia, es elemental afianzar las actitudes que tenga el/la asesor/a, con el fin de dar garantía que esta información debe fundamentarse en pruebas científicas de alta calidad y sin sesgos, de la misma forma, aportar a la toma de decisiones que estimen más adecuadas los usuarios para la creación de un proyecto de vida (6).

El trato es personalizado ya que cada usuario es una persona diferente y tiene necesidades distintas, por esta razón, no existe una manera estándar de brindar una asesoría, está orientada a demandas diferentes.

Una asesoría no consiste en:

- Referirse con diminutivos (niñita, mamita, papito, mijito, etc.), o con estereotipos o sobrenombres a los/as usuarios/as.
- Expresar lo que se espera o no se espera que la persona haga.
- Otorgar consejos fundamentados en las propias creencias personales o prácticas vividas.
- Hacer una burla al usuario/a por lo que entiende o desconoce o sabe por característica personal.
- Poner en entredicho lo que expone el usuario/a.
- Exponer actitudes de compasión, miedo o burla.
- Criticar, culpabilizar o hacer juicio.
- Sesgar la información o interpretar la información.
- Despreciar los sentimientos y emociones que comparte el/la usuario/a.
- Adquirir la función de analista o terapeuta.
- Menospreciar las decisiones de la persona.
- Tener silencios extensos, porque pueden entenderse como desinterés, desconocimiento, juicio, inseguridad, etc.
- Emplear en el momento de la asesoría distractores como celular, computadora, responder llamadas, mensajes, etc.
- Dar información personal del asesor (teléfono, dirección, mail, etc.), al usuario/a

- Hacer publicidad de servicios de salud sexual y reproductiva fuera de los establecimientos de salud (6).

#### 4.5 Línea 171 promoción de la salud

El servicio de la línea gratuita 171, lo presta la CNT EP hace aproximadamente 12 años y tiene como objetivo el agendamiento de citas en diferentes especialidades médicas del primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública, asesoría en promoción de la salud, registro de inconformidades, informa, atención a personas con discapacidad y asesoría en salud mental (8).



Imagen 1 Msp 2016

Durante todos estos años de servicio, la CNT EP ha desplegado un contingente de profesionales para cubrir las necesidades del Ministerio y brindar un servicio de calidad. A la fecha hay un total de 7 profesionales, entre psicólogos y obstetras, para el servicio de Promoción de la Salud, encargados de proporcionar información y educación en salud sexual y reproductiva, violencia, salud materna y neonatal, nutrición de la embarazada y alimentación complementaria en menor de 2 años (8)





Imagen 2 Msp 2016

Por medio de una llamada por vía telefónica sin saldo desde un dispositivo celular o desde casa, es posible que le usuario:

- **Agende citas médicas:** En los centros de atención médica, se ofrecen servicios en las áreas de Medicina General, Obstetricia, Odontología y Psicología.
- **Reciba asesoría en promoción de la salud:** Asuntos como sexualidad y salud reproductiva, violencia de género, salud durante el embarazo y el periodo neonatal, y la práctica de la lactancia materna.
- **Registre inconformidades y felicitaciones:** Se realiza la recepción y registro de inconformidades de los establecimientos de salud por parte de los usuarios. Felicitaciones por la atención de salud del Ministerio de Salud Pública.
- **Facilite información a personas con discapacidad:** Datos sobre los criterios para la certificación y recertificación, inspecciones en el hogar y dispositivos de asistencia para individuos con discapacidad.
- **Salud mental:** los profesionales intervienen en el momento de la crisis y agendan cita o hacen transferencia a la línea de emergencia 911 según la gravedad del caso, así mismo, asesoran en temas relacionados a prevención del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas.



## 4.6 Temas abordados en la línea 171 promoción de la salud

### 4.7 Salud sexual

La salud sexual es un aspecto primordial para la salud y el bienestar general de todas personas y de cada familia, así también encaminada al incremento a nivel económico y social de diferentes países. La salud sexual, es considerada de forma efectiva, precisa con dirección respetuosa y positiva de la sexualidad y también de las relaciones sexuales, de igual modo, la probabilidad de mantener experiencias sexuales seguras y placenteras, que no tenga exigencia, discriminación y tampoco violencia (9).

De conformidad con la presente definición de trabajo por salud sexual se considerará: «...un estado de bienestar físico, mental y social en relación con la sexualidad, la cual no es la ausencia de enfermedad, disfunción o incapacidad. La salud sexual necesita un enfoque positivo y respetuoso de la sexualidad y de las relaciones sexuales, la posibilidad de tener experiencias sexuales placenteras y seguras, libres de toda coacción, discriminación y violencia. Para que la salud sexual se logre mantener en vigencia, los derechos sexuales de todas las personas

deben ser respetados, ejercidos y protegidos a plenitud» (9).

## 4.8 Sexualidad

La salud sexual no es posible precisar, interpretar y tampoco llevar a cabo si no se considera a la sexualidad en un sentido más global, como un componente subyacente de comportamientos sustanciales y resultados referentes a la salud sexual. Según la definición de trabajo, la sexualidad es:

«...un aspecto central del ser humano, presente a lo largo de toda su vida. Abarca al sexo, las identidades y los papeles de género, el erotismo, el placer, la intimidad, la reproducción y la orientación sexual. Se vivencia y se expresa a través de pensamientos, fantasías, deseos, creencias, actitudes, valores, conductas, prácticas, papeles y relaciones interpersonales. La sexualidad puede incluir todas estas dimensiones, sin embargo, no todas ellas se experimentan o se expresan siempre. La sexualidad está intervenida por la conexión de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, culturales, éticos, políticos, históricos, religiosos y espirituales» (9).

## 4.9 Sexo

Se define sexo, a los seres humanos como hombres o mujeres según sus características biológicas. Hay personas que poseen características de los dos conjuntos biológicos que no siempre son integrados, los que extienden a diferenciar a los seres humanos. *“En general de muchos idiomas, el término «sexo» hace relación a «actividad sexual», pero a los fines técnicos, en el contexto de las deliberaciones sobre sexualidad y salud sexual, se prefiere la definición precedente”* (9).

## 4.10 Género

El género es una construcción impuesta por la sociedad, mientras que el sexo es constituye un dato biológico. El Comité de Naciones Unidas aguarda la realización con la Convención en relación la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, en adelante el “Comité CEDAW”) ha instuido que la palabra “sexo” hace referencia a las diversas caraceristicas biológicas entre el hombre y la mujer, entre tanto el término “género” hace referencia a la identidad, la función y los atributos construidos por la sociedad en la que se desenvuelve la mujer y el hombre y al significado de la cultura y sociedad que se adjudica a esas diferencias biológicas (10).

## 4.11 Salud reproductiva

Incluye la probabilidad de mantener una sexualidad placentera y segura, también la libre decisión de tener hijos, cuántos y cuándo desea. Este concepto de la salud reproductiva conlleva el derecho que tienen las personas para escoger métodos anticonceptivos seguros, aceptables y sobre todo efectivos, y de tener acceso a los establecimientos de salud apropiados que permitan embarazos y partos sin riesgos y den a las personas las máximas posibilidades de tener hijos sanos (3).

### 4.11.1 Derechos sexuales y reproductivos

- **Derecho a la libertad sexual:** Comprende la probabilidad de que las personas puedan expresarse en relación al potencial sexual. Este derecho no incluye cualquier forma de aprovechamiento, abuso sexual y represión en algún momento y circunstancias de vida.
- **Derecho de la privacidad sexual:** Responde al derecho de las conductas y resoluciones individuales enfocados a la intimidad, cuando no se interpongan con los derechos sexuales de otras personas.
- **Derecho a la integridad, autonomía y seguridad sexual:** Conlleva la destreza para apropiarse de las decisiones independientes sobre la vida

sexual dentro del entorno de una persona, en el ámbito erótico y socialmente. Incluye de igual forma el goce la inspección del cuerpo, independiente de manipulación, martirio o violencia.

- **Derecho de igualdad sexual:** Hace referencia a estar exento de cualquier discriminación.
- **Derecho al placer sexual:** Como principio de bienestar a nivel físico, psicológico, espiritual o intelectual.
- **Derecho a expresar emociones sexuales:** Los individuos tienen derecho a expresar con comunicación, tacto, emoción y amor, la expresión sexual es más que sólo placer erótico o el acto sexual.

#### **4.11.2 Orientación sexual**

La orientación sexual de un individuo es aislada del sexo biológico y de la identidad de género. Se determina como definición “la capacidad de las persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por las personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o incluso más de un género, y también la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas” (10).

#### **4.11.3 Identidad de género**

La identidad de género es una experiencia profunda e individual del género así como cada individuo la nota a fondo, la misma que puede responder o no con el sexo destinado al momento del nacimiento, comprendiendo la vivencia de cada cuerpo (que puede implicar la transformación del aspecto físico o el funcionamiento del cuerpo utilizando medios quirúrgicos, médicos o de otra especificación, siempre que la misma sea libre elección) y otras expresiones de género, abarca la forma de vestirse, la manera de hablar y los modales (6).

#### 4.11.4 Expresión de género

La expresión de género es definida como “la manifestación externa de los rasgos culturales que permiten identificar a una persona como femenina o masculina, en referencia a los patrones considerados propios de cada género por sociedad determinada en un determinado momento histórico” (10).

### 4.12 Proyecto de vida

Son aquellas extensiones o propósitos que un individuo crea en relación a lo que quiere ser y realizar con su vida en el presente o incluso en el futuro, todo esto con la finalidad de alcanzar metas que son personales, en relación a la profesión, familiares y social, a los diferentes plazos, corto, largo o mediano plazo. La realización del proyecto de vida va supeditada a la verificación de los propios intereses y además, competencias de cada individuo, esta es la razón por la que se reconoce la permanencia de los diferentes proyectos de vida tomando en cuenta que van modificándose en cuestión del tiempo, cambio de expectativas de vida y desarrollo (11).

- **Autoconocimiento:** es una obligación inalterable en consecución de la orientación personal. No está enmarcada solamente a la adolescencia, también se va moldeando desde edades iniciales del desarrollo. La estimación de las destrezas, técnicas, gustos, inclinaciones y también intereses permitiendo tener un tarea personal y continuo de evaluación personal en relación a la introspección, lo mismo permite distinguir desafíos personales, con fortalezas y las debilidades, entendiendo la particular forma de ser y contestar a los estímulos. La responsabilidad de todos es que los grupos profesionales brinden un apoyo o asistencia, facilitando que cada individuo tenga experiencias de inspección personal que tolere para desarrollar de forma progresiva su identidad profesional y vocacional, que tengan autoconfianza y autonomía (11).
- **Información:** ningún individuo tiene la facultad de tener todo el conocimiento que se necesita para la toma inmediatas decisiones que vayan a generar satisfacción

colectiva o personal. Se necesita reunir la información que pueda ser de gran utilidad para la toma de decisión en construir y formar el proyecto de vida. Esta información es útil para extender el entendimiento de estas cosas, es posible entender mejor la realidad que incluye cualquier tema y situarlo en un contexto determinado. A lo largo de cada etapa del desarrollo a nivel físico, psicológico y emocional de niños/as, adolescentes y adultos hay información que condiciona a la toma de decisiones en relación de la edad, por tanto, afianza la construcción de consideraciones, identidad y valores (11).

- **Toma de decisiones:** comprende escoger de las diferentes alternativas, priorizar una cosa en vez de otra, hacer un juicio en relación de algo que produce dudas y tomar una determinación al respecto. Es un proceso complejo, de secuencia y que no es siempre consciente, va ocurriendo a lo largo de la vida, y va cambiando con el tiempo, cambiando de decisiones con menor trascendencia a las de más importancia (11).

En relación a los proyectos de vida es útil conducir estas decisiones en dirección a la consecución de objetivos y proyecciones personales, estas son tomadas de forma libre y con responsabilidad, sin dejarse llevar por los deseos o imposiciones que incurran de otras personas. Ocasionalmente, surge un difícil trabajo para las personas afirmarse en sus decisiones, sobre todo cuando estas no están relacionadas con lo que espera su familia, amistades o la comunidad en general (11).

### **4.13 Embarazo, parto y post parto**

Las mujeres precisan de varias características en lo que respecta a su salud sexual y reproductiva en el transcurso del embarazo, parto o posparto, es esta la consideración de contar con una asesoría que proporciona confianza, seguridad y de manera privada para resolver las dudas que surgen en esta etapa. Para las mujeres embarazadas, así como para las mujeres que se encuentran en el periodo de posparto y lactancia, los cuidados de su salud y la de su descendencia son primordiales,

por lo que es recomendado que la asesoría sea una actividad integral y no se direcciona únicamente en la salud sexual y reproductiva (6).

#### **4.14 Lactancia**

El asesoramiento sobre lactancia materna puede ayudar a madres a sentirse más seguras OMS y UNICEF hacen hincapié en la importancia de promover la lactancia se explica que los servicios de asesoramiento pueden asegurar que las madres y las familias reciban apoyo, información clara, para tener confianza al momento de alimentar a los bebés de forma óptima y como consecuencia tener madres lactantes seguras, incrementar la duración de la lactancia e impulsar de manera exclusiva durante los seis primeros meses.

#### **4.15 Nutrición**

En la Constitución dentro de los derechos de libertad en el Art. 66, numeral 2 se menciona “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”.

La nutrición, que se refiere a la ingesta de alimentos según las necesidades del cuerpo, constituye un pilar fundamental para mantener una buena salud. Una alimentación equilibrada y diversa, combinada con ejercicio regular, es un componente eficaz para el bienestar. Por el contrario, una dieta desequilibrada puede afectar la inmunidad, incrementar la susceptibilidad a enfermedades, influir en el desarrollo físico y mental, y disminuir la productividad, sin importar la edad.

#### **4.16 Violencia de género**

El profesional de la salud que ofrece la asesoría y orientación debe ser capaz de identificar las circunstancias que una persona está experimentando pero no puede expresar. También debe ser capaz de obtener información adicional y reconocer casos de violencia de género que puedan ser



abordados durante esta interacción.

- Mantener una atención sensible y que no sea discriminatoria.
- Garantizar la confidencialidad de la interacción.
- Garantizar la no re-victimización.
- Realizar contención emocional necesaria e intervención en crisis.
- No abandonar al usuario hasta que esté en mejores condiciones.
- En casos de violencia sexual, el responsable de la asesoría garantiza el seguimiento del caso en el tiempo respectivo.
- Informa a la autoridad competente el caso de violencia que atendió.
- En casos de violencia sexual, el responsable debe garantizar el seguimiento de los casos, que incluye tamizaje, tratamiento profiláctico, y seguimiento en los tiempos respectivos.
- Informar a la autoridad competente el caso de violencia que atendió.

#### **4.17 Contac Center**

Los Contact Centers son una gama de servicios proporcionados por empresas especializadas que permiten ofrecer atención al cliente de manera no presencial e inmediata a través de múltiples canales. Esto se hace para satisfacer la demanda generada por diversas fuentes, incluyendo la línea telefónica, utilizando la omnicanalidad, según Morris y otros autores.

Los centros de llamadas se originan principalmente debido al establecimiento de las primeras empresas de telecomunicaciones en nuestro país. Representan un medio de comunicación que se suma a las interacciones cara a cara que solían ser el único método de conexión entre la empresa y el cliente, y viceversa.

La llegada de nuevas tecnologías, incluyendo diversos tipos de acceso a internet, llevó a la transformación de estos servicios telefónicos hacia lo que actualmente reconocemos como Contact Center, un concepto más amplio y avanzado.

## **4.18 Outsourcing:**

- Se utilizan los términos "outsourcing" para describir situaciones en las que el Contact Center no es parte de la empresa en sí. En este caso, una empresa externa se encarga de la infraestructura, tecnología y personal necesarios. Aunque la tecnología puede no ser propiedad de la empresa, es responsabilidad de esta contratar los servicios de una empresa especializada. Los Contact Center "outsourcing" son entidades separadas que ofrecen servicios de atención al cliente a otras empresas. En este proyecto, la empresa brinda este servicio al Ministerio de Salud Pública. A diferencia de los Contact Center internos, estos no establecen conexiones directas con los clientes, ya que no tienen la "identidad" asociada a la empresa que proporciona los servicios requeridos por los clientes. Estas empresas de outsourcing se centran principalmente en la resolución de problemas y las ventas.

Son más las personas buscan información sobre temas relacionados a la salud a través de distintas fuentes: profesionales sanitarios, personas conocidas, asociaciones o medios de comunicación, entre los cuales se destacan los servicios de internet. También, buscan recopilar datos utilizando diversas vías como escritas, verbales o telefónicas. Además, la disponibilidad de esta información se amplía (12).

Los servicios telefónicos de salud experimentan incremento como un instrumento de promoción de salud, de consulta o resolver dudas: por su versatilidad, privacidad, individualización de las respuestas, fácil acceso y reducción de costes y desplazamientos (12).

## **4.19 Calidad de atención**

El Sistema Nacional de Salud (SNS) describe como “la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario”. La Organización Mundial de la Salud (OMS), indica a la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos más adecuado para conseguir una

atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los conocimientos y los factores del paciente y del servicio médico, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso de la atención”.

- Eficientes al proporcionar servicios de salud basados en la evidencia a quienes los necesiten.
- Seguros al evitar daños a las personas a las que se dirige la atención.
- Centrados en las personas al ofrecer atención que se adapte a las preferencias, necesidades y valores individuales. Además, para obtener los beneficios asociados con una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:
  - Puntuales al reducir los retrasos y el tiempo de espera en la atención, que a veces pueden ser perjudiciales tanto para los receptores como para los proveedores de asistencia.
  - Equitativos al ofrecer atención que no se ve afectada en calidad debido a factores como edad, sexo, etnia, género, raza, ubicación geográfica, religión, estado socioeconómico, idioma o afiliación política.
  - Coordinados al proporcionar una atención colaborativa entre diferentes proveedores y niveles de atención, asegurando la accesibilidad a una amplia gama de servicios de salud a lo largo de toda la vida.
  - Eficientes al maximizar el beneficio de los recursos disponibles y evitar el desperdicio (13).

## **4.20 Evaluación**

En conjunto, decimos que el término "evaluación" es versátil y tiene diversos usos, aplicándose a una amplia gama de actividades humanas. En su sentido más amplio, según la Real Academia Española, evaluar implica "determinar el valor de algo". De acuerdo con el Diccionario del Español Actual, evaluar significa "valorar (determinar

el valor de alguien o algo)". En cuanto al término "evaluativo", este diccionario distingue entre un uso descriptivo y un uso evolutivo del término. En el contexto evaluativo, se emite un juicio de valor (14).

La evaluación se trata de una investigación social planificada y organizada. Su objetivo es recopilar información suficiente y relevante de manera eficiente y confiable para respaldar un juicio sobre el valor y el mérito de los diferentes elementos de un programa o conjunto específico de actividades. Esta información se utiliza para determinar los efectos y resultados tangibles del programa, verificando hasta qué punto se han alcanzado estos logros. Esta evaluación proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y racionales, ayudando a elegir entre diversas opciones o resolver problemas. También contribuye al entendimiento de los factores que influyen en el cumplimiento de estándares o indicadores de éxito (14).

La evaluación es cuidadosamente organizada y orientada, ya que sigue procedimientos basados en las demandas y métodos del enfoque científico. Implica un análisis formal y metódico con el propósito de comprender un aspecto específico de la realidad. Este análisis no se limita a seguir pasos predefinidos, sino que implica el establecimiento de estrategias dentro de un proceso claramente estructurado y dirigido. Antes de realizar la evaluación, se consideran con anticipación los cursos de acción más lógicos para lograr los objetivos establecidos (14).

#### **4.21 Promoción de un servicio**

Son estrategias encaminadas para recordar la existencia de un servicio, incluyendo sus beneficios, atributos y características, pero ese trabajo también está relacionado a la persuasión, motivación y estimulación para incitar a los usuarios a utilizar el servicio.

La Estrategia y Plan de Acción para la promoción de la salud en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2019-2030 subraya la necesidad de revitalizar la promoción de la salud a través de medidas políticas, sociales y técnicas. Estas medidas deben abordar los factores

determinantes de la salud y las circunstancias en las que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen. El objetivo es mejorar la salud y reducir las disparidades en salud, todo dentro del marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (5).

Uno de los desafíos identificados es que la mayoría de los sistemas de salud se centran principalmente en el tratamiento de enfermedades y no aprovechan completamente los beneficios que podrían obtenerse al expandir sus servicios para incluir la promoción y el mantenimiento de la salud y el bienestar, así como la prevención de enfermedades. Esto es especialmente crucial dado el envejecimiento de la población y la necesidad de llegar a personas en situaciones vulnerables que a menudo son ignoradas. En ocasiones, no se asignan recursos financieros suficientes a la promoción de la salud, y el personal de salud no recibe una capacitación adecuada para preservar y fomentar la salud, ya que en su mayoría se enfoca en combatir enfermedades (5).

Un gran número de individuos reside en entornos que no favorecen la adopción de comportamientos saludables ni les brindan el empoderamiento necesario para tomar decisiones adecuadas. Además, muchas personas carecen de acceso a información precisa y fiable que pueda contrarrestar la influencia indebida de ciertas industrias y la desinformación a veces difundida en las redes sociales (5).

Con el objetivo de mejorar la atención integral en salud sexual y reproductiva y cumplir con las variadas necesidades de la población, así como asegurar el acceso a información completa y ofrecer un servicio de calidad, el Ministerio de Salud Pública implementó la asesoría en salud sexual y reproductiva en Ecuador. Este enfoque integral abarca tanto acciones preventivas como promocionales para la población ecuatoriana (7).

La asesoría sobre sexualidad y derechos sexuales y derechos reproductivos a mujeres y hombres usuarios del sistema de salud aporta en la toma de decisiones libres e informadas para el ejercicio, promoción, exigibilidad y garantía de los derechos sexuales y derechos reproductivos con carácter universal, además, genera procesos sociales en corresponsabilidad con la comunidad (7).

## **5 Metodología y diseño de la investigación**

La presente investigación se desarrolla sobre el funcionamiento de la línea telefónica 171 de promoción de salud del Ministerio de Salud Pública opción 2 periodo enero- diciembre 2022.

### **5.1 Tipo de estudio**

La presente es una investigación de tipo descriptivo ya que nos permitió reunir información cuantificable y verificar la población estudiada, además, de corte transversal porque nos permitió analizar variables recopiladas en un periodo de tiempo de nuestra población muestra, cuantitativo ya que nos permitió comprender frecuencias y promedios, es también retrospectiva porque la investigación se realiza en el año 2022.

En este trabajo se utilizaron registros cuantitativos, es decir, fuente secundaria, obtenidos de la base de datos de las llamadas ingresadas a la línea de asesoría telefónica 171 opción 2 en el año 2022. Los asesores de la línea en promoción de salud registran los datos personales del usuario, contacto, motivo de llamada, tipo de llamada, requerimiento y como se enteraron de la línea.

### **5.2 Área de estudio**

Esta investigación se llevó a cabo en el servicio que ofrece la CNT EP de Outsourcing, Opción de 2 de promoción de salud de la línea telefónica 171 Ministerio de Salud Pública en el periodo enero-diciembre 2022.

**Tabla 1****5.3 Operacionalización de las Variables**

Las variables consideradas para el presente trabajo de investigación son las descritas a continuación:

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<b>Oferta</b>	Cantidad de un bien o servicio que los vendedores quieren y pueden vender.	Salud Sexual	Sexualidad
			Anticoncepción
			Infecciones de transmisión sexual
			Cánceres relacionados a GO
			Aborto
			Violencia
		Salud reproductiva	Embarazo
			Parto
			Post Parto
		Nutrición	Niños menores de 5 años
Embarazadas			
<b>Demanda</b>	Cantidad de un bien o servicio que los compradores quieren y pueden comprar.	Respuesta	Asesorías
		Información	Temas solicitados
<b>Socio demográfico</b>	Son variables estadísticas con información asociada a una zona geográfica que permiten explicar las características sociales, demográficas, incorporan datos del entorno como puntos de interés.	Datos generales	Provincia
			Sector
			Sexo
			Edad
		Medio de identificación	Redes Sociales
			Centro de Salud
			Otros

*Cuadro 2 Operacionalización de las variables***5.4 Universo y Muestra**

El universo son las 6447 llamadas de asesoría realizadas por la línea de asesoría opción 2 de promoción de la salud del Ministerio de Salud Pública en el periodo de enero -diciembre en el año 2022, se calculó el tamaño de una muestra finita.

Se trata de una muestra probabilística, por conveniencia y aleatoria constituida por 376

## CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{PQ \times N}{(N-1) \left(\frac{e^2}{K^2}\right) + PQ}$$

asesorías.

n = muestra

PQ= varianza poblacional en Latinoamérica, equivalente a 0,25

N = Número total de la población

e2 = Error máximo admisible en investigación con seres humanos igual a 0,05 (5%)

K2 = Constante de corrección del error, equivalente a 2

Parámetro		Valor
N		6447
PQ		0,25
E2		0.05
K2		2

Cuadro 3 Cálculo de muestra

### Muestra 376

La muestra 376 fue tomada aleatoriamente con la función que nos permite utilizar el programa Excel, utilizando las 6447 asesorías con esta fórmula y al tener el resultado se hizo la selección únicamente de las asesorías seleccionadas por la formula.

### 5.5 Criterios de inclusión

Usuarios que recibieron asesorías efectivas relacionados a promoción de salud enero- diciembre 2022

### 5.6 Criterios de exclusión

Usuarios que requieren otro tema relacionado a la línea 171.

Usuarios maliciosos.

Usuarios que cuelgan la llamada.



## **5.7 Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utiliza una fuente secundaria que corresponde a la base de datos de la línea telefónica entre enero y diciembre de año 2022 de la línea telefónica 171 opción 2 promoción de salud, para su validez y confiabilidad se adjunta la autorización de la recolección de datos por el responsable de operaciones outsourcing del servicio.

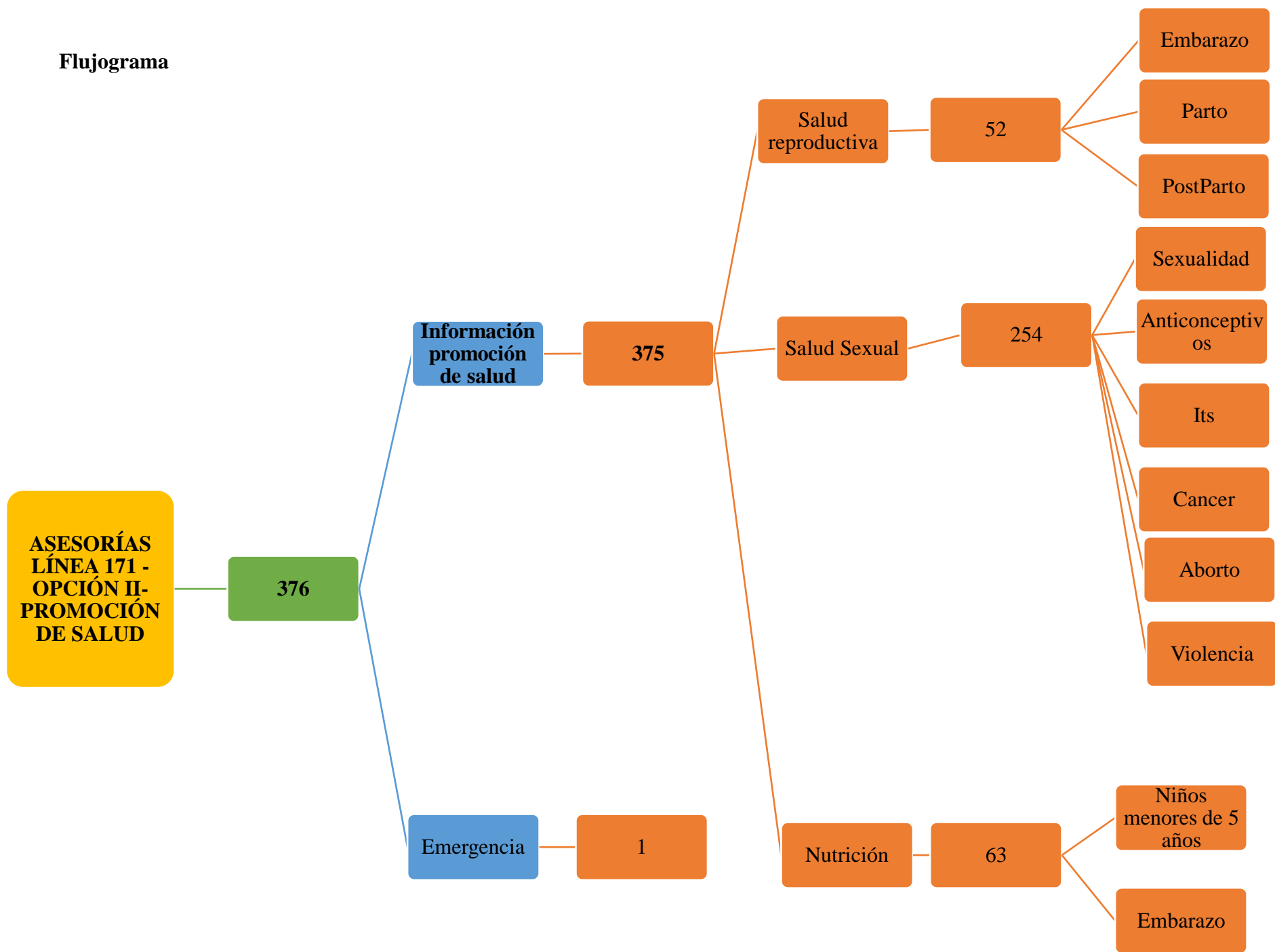
### **5.7.1 Plan de tabulación y análisis**

La información que se obtuvo fue del aplicativo Sugar y posteriormente ingresados en una hoja de cálculo Excel versión 2016, se presentan los datos porcentuales en tablas y gráficos según corresponda y de acuerdo a cada indicador por dimensión.

### **5.7.2 Procedimientos**

Se identificó el número llamadas ingresadas en el año 2022 clasificándolas en las asesorías propiamente dichas, llamadas de usuarios maliciosos, usuarios que cuelgan la llamada y usuarios que desean otro requerimiento de la línea telefónica 171.

# Flujograma



## 6 Resultados

### Gráfico 1

#### Edades

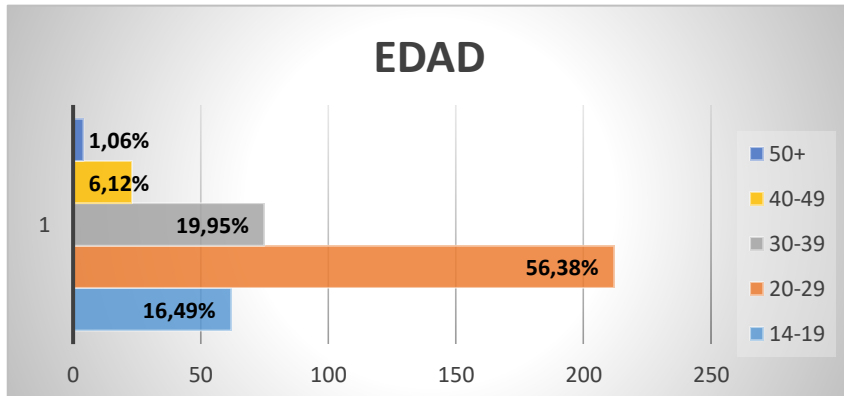


Gráfico 1 Edad

Los resultados nos demuestran que las edades ente 20-29 años son los de mayor afluencia en las asesorías representando a un 56.38% con un total de 212, seguido de las edades de 30-39 con un porcentaje de 19.95% con un total de 75, posterior, edades entre 14-19 con un 16.49% y un total de 62, también las edades 40-49 con 23 usuarios y un 6,12%, también es importante mencionar que existen 4 llamadas que terminaron en asesoría de usuarios de 50 años o más lo que representa un 1.06%.

### Gráfico 2

#### Sexo

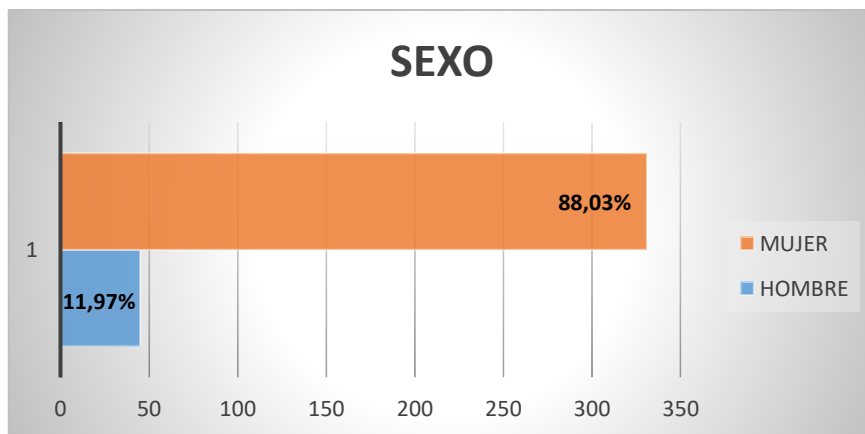


Gráfico 2 Sexo

En referencia al sexo de las asesorías realizadas el 88.03% que representan a 331 mujeres que se comunicaron a la línea telefónica de promoción de salud y un menor porcentaje con 11.97% a hombres siendo el 45 de usuarios.

### Gráfico 3

Clasificación por regiones de las asesorías de la línea telefónica.

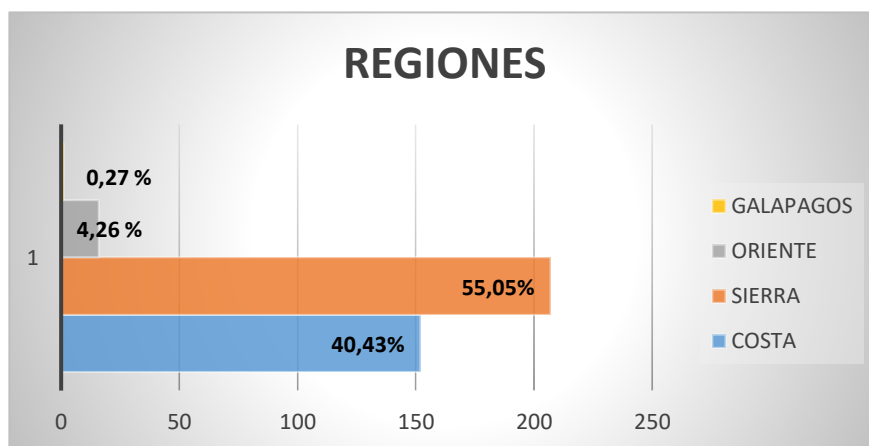


Gráfico 3 Regiones

Los resultados obtenidos indican que la mayor cantidad de usuarios que utilizan la línea telefónica son de la región de la Sierra con 207 asesorías que representan al 55.05% del total de la muestra, seguidos de la región Costa con 152 asesorías que representan al 40.43%, sin embargo, se verifica que en la región de Oriente y Galápagos existe un menor número de asesorías realizadas en el año 2022 representando las mismas al 4,53%.

### Gráfico 4

Sectores de las asesorías realizadas por la línea telefónica

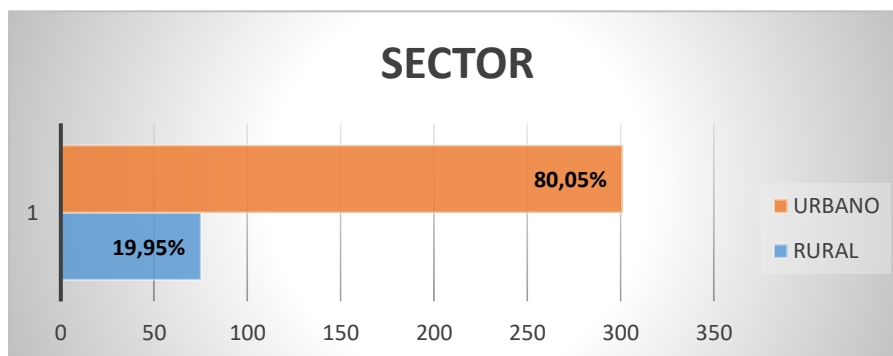


Gráfico 4 Sectores

Los resultados obtenidos indican que en su mayor porcentaje con un 80.05% son del sector urbano con 301 asesorías realizadas y con un 19.95% del sector rural con 75 asesorías

## Gráfico 5

### Estado civil

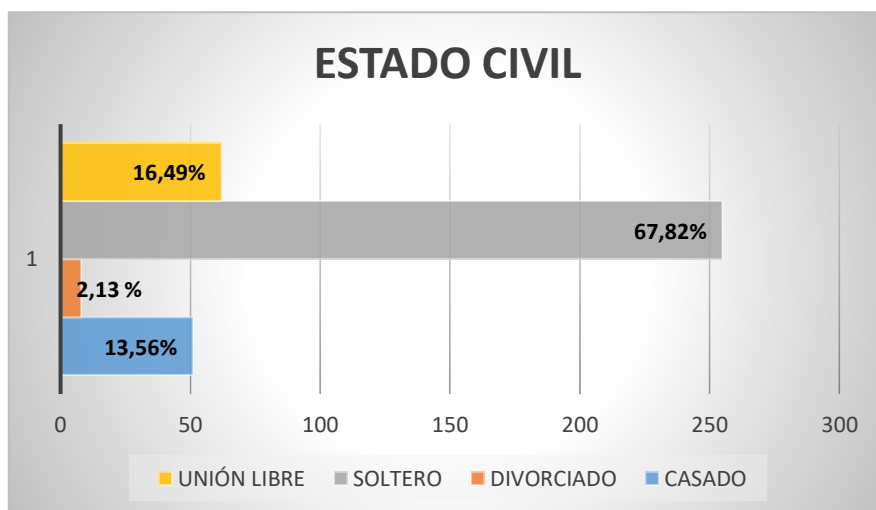


Gráfico 5 Estado civil

Los resultados obtenidos indican que el 67.82% son usuarios con un estado civil soltero que son 255 usuarios atendidos, seguidos de 62 usuarios que mantienen unión libre y representa a un 16.49%, 51 usuarios casados que representan el 13,56% del total de la muestra, con un porcentaje menor de 2,13% con 8 usuarios que son divorciados.

### Tabla 3

TEMA PRINCIPAL DE ASESORIA		
INFORMACIÓN PROMOCIÓN DE SALUD	375	99.73
EMERGENCIA 911	1	0.27
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>

Cuadro 4 Tema principal de asesoría

Los resultados obtenidos indican que de una muestra de 376 asesorías una fue transferida a la línea de emergencia 911 por motivo de riesgo obstétrico (Signos de alarma).

### Gráfico 6

Tema de asesoría

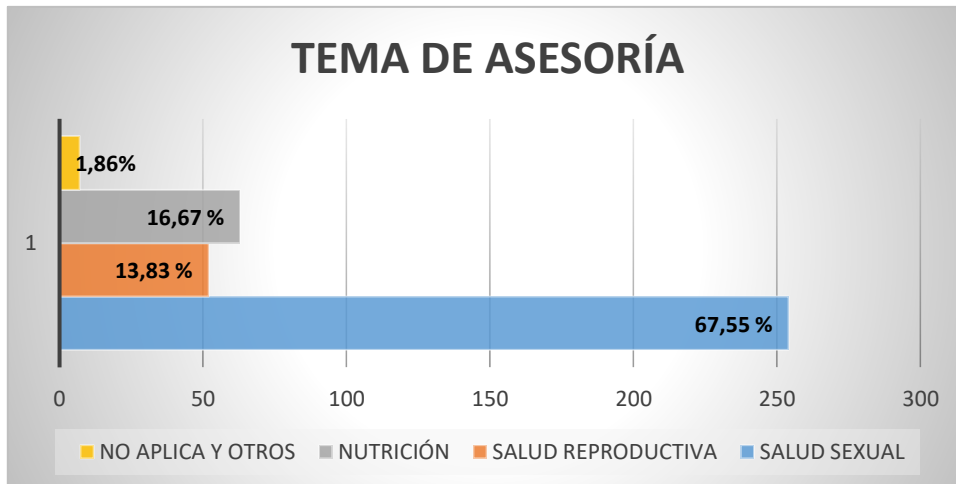


Gráfico 6 Tema de asesoría

En referencia a los temas de asesoría realizados el 67.55% indica que fueron temas relacionados a salud sexual siendo estas 254 asesorías, en relación a nutrición nos indica que son 16,67% que son 63 asesorías, las asesorías de salud reproductivas representan al 13,83% que fueron 52 y un 1,86% representando a otro tipo de asesorías que fueron 7 usuarios.

### Gráfico 7

Métodos anticonceptivos

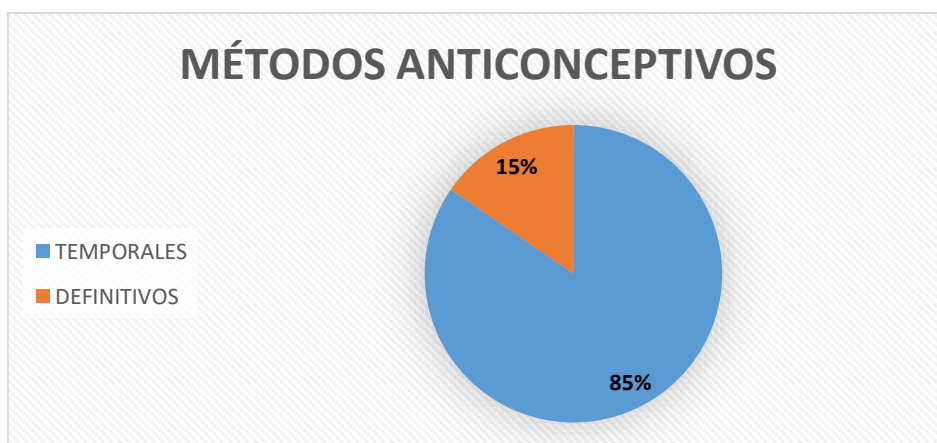


Gráfico 7 Métodos anticonceptivos

Los resultados obtenidos indican que las asesorías realizadas sobre métodos anticonceptivos temporales representan al 85% con 170 asesorías y los métodos definitivos como vasectomía y ligadura de trompas uterinas representan a un 15% con 31 asesorías.

### Gráfico 8

Métodos definitivos vasectomía y ligadura de trompas.

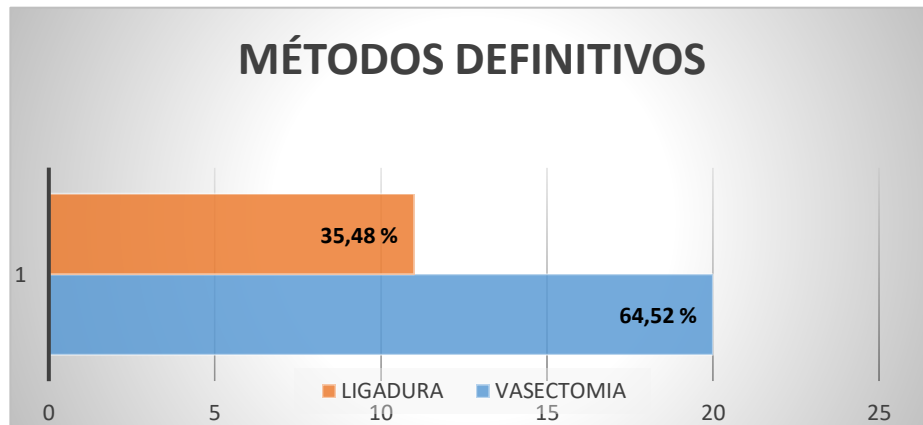


Gráfico 8 Métodos definitivos

En referencia a los resultados sobre métodos definitivos de planificación familiar la vasectomía representa 64,52% y un 35,48% a ligadura de trompas uterinas.

### Gráfico 9

Métodos temporales

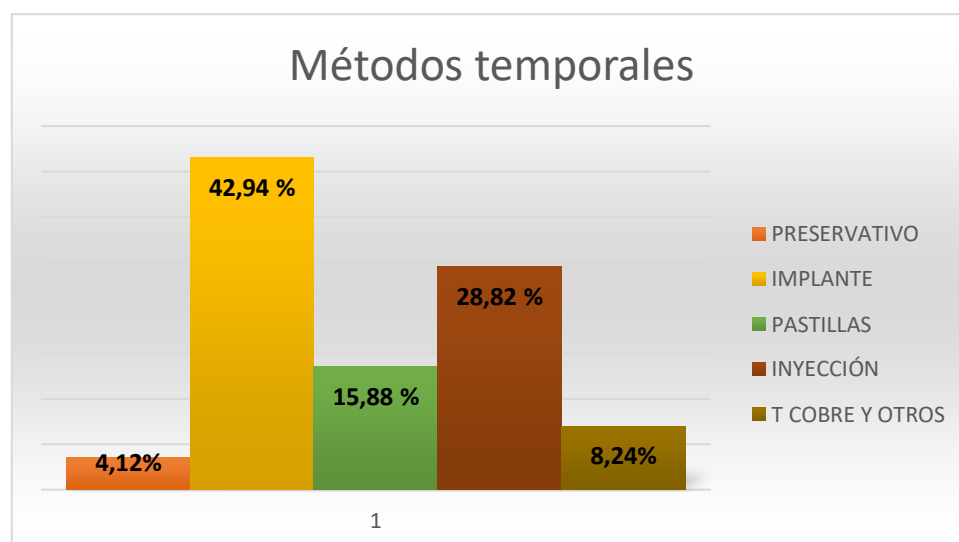


Gráfico 9 Métodos temporales

En cuanto a métodos anticonceptivos temporales según los resultados obtenidos verificamos que el implante subdérmico representa al 42,94% con 73 asesorías, seguido de un 28,82% que fueron 49 asesorías sobre anticonceptivos inyectables, el 15,88% representan a los anticonceptivos orales que fueron 27 asesorías, con referencia al preservativo el porcentaje obtenido es de 4,12% con 7 asesorías, el 8,24% representan a T de cobre y otros métodos anticonceptivos con 14 asesorías.

### Gráfico 10

Infecciones de transmisión sexual

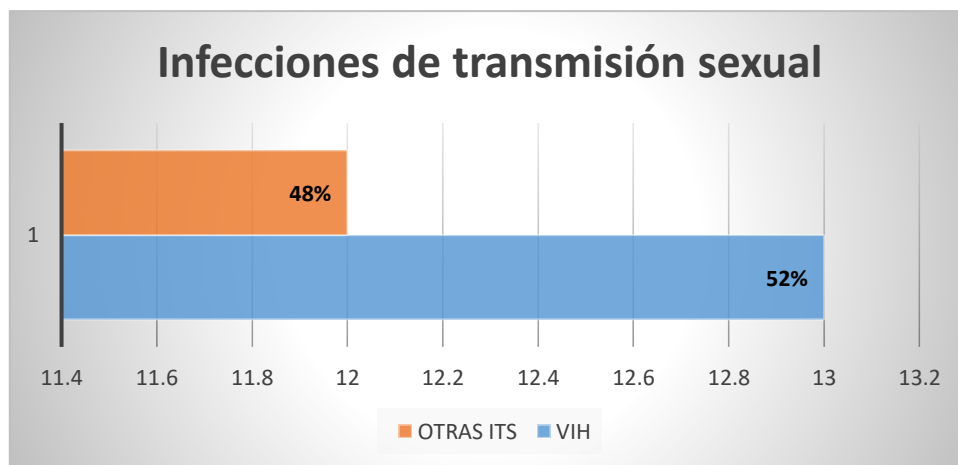


Gráfico 10 Infecciones de transmisión sexual

Los resultados obtenidos indican que el 52% representan a temas específicos de VIH con 13 asesorías y que otras infecciones de transmisión sexual representan al 48% con 12 asesorías.

### Tabla 4

Salud reproductiva

Salud reproductiva		
Posparto	2	3.85
Embarazo	50	96.15
TOTAL	52	100.00

Cuadro 5 Salud Reproductiva

En referencia a las asesorías sobre salud reproductiva se verificó que un 96,15% representan a las asesorías sobre embarazo y el 3,85% sobre post parto.



## Gráfico 11

### Embarazo

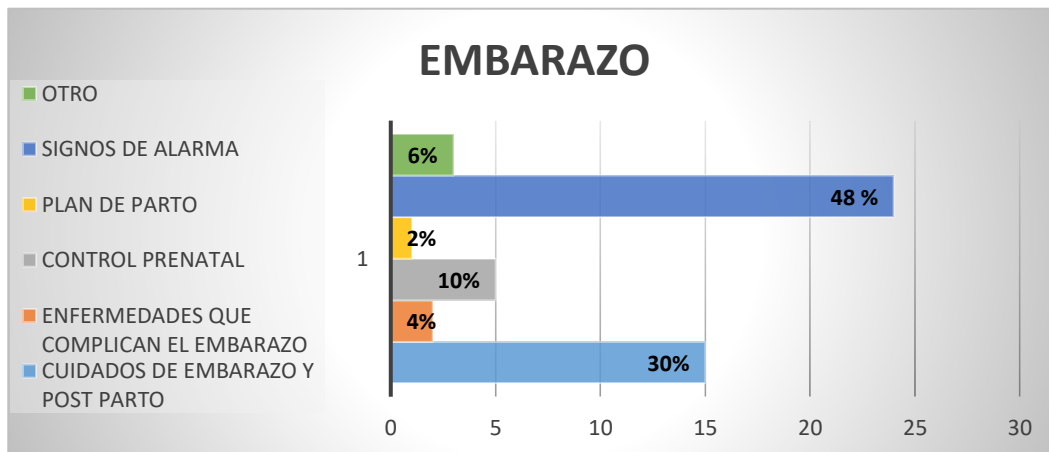


Gráfico 11 Embarazo

Los resultados indican que el 48% representan a asesorías realizadas por signos de alarma, seguidas por 30% de temas relacionados a cuidados de embarazo y post parto, los mismos que fueron los temas más tratados en las asesorías, seguidas por control prenatal con un 10%, plan de parto 2%, enfermedades que complican el embarazo con el 4% y otras consultas en relación al embarazo 6%.

## Gráfico 12

### Nutrición

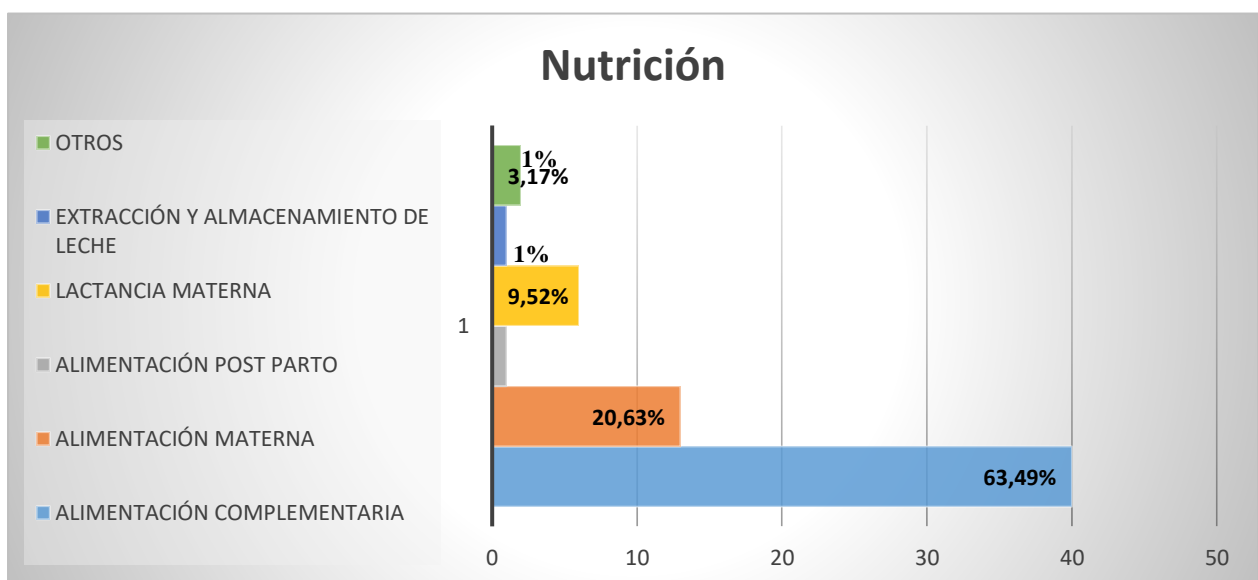


Gráfico 12 Nutrición

En temas relacionados a nutrición la alimentación complementaria refleja un resultado de 63,49% con 40 asesorías realizadas, la alimentación materna correspondió a un 20,63% con 13 asesorías, los temas relacionados a lactancia materna con un 9,52% con 6 asesorías, alimentación post parto y extracción y almacenamiento de leche materna con 1% cada una, otros temas relacionados a nutrición con un porcentaje de 3,17.

### Gráfico 13

Otros temas consultados



Gráfico 13 Otros temas consultados

Los resultados obtenidos nos demostraron que el 71% representaron a temas relacionados con sexualidad en todas las edades, un 19% a temas específicos de aborto, y un 10% a temas relacionados a violencia de género.

## 7 Discusión

El principal objetivo de la línea en promoción de salud es asesorar a la población ecuatoriana sobre temas relacionados a salud sexual, embarazo, parto, post parto, nutrición en niños menores de cinco años y violencia de género, siendo un acceso rápido para las personas que desean resolver dudas que surgen según la etapa que estén atravesando, el acceso universal a la salud, es uno de los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establecido por las Naciones Unidas en el año 1948 donde incluye la salud sexual y reproductiva.

Los resultados obtenidos nos demuestran que los sectores que más utilizan el servicio son provincias de sierra y costa, la salud sexual y reproductiva debe ser considerada como una necesidad de salud básica, por lo que este servicio es parte integral de los sistemas de atención primaria a la salud para la prevención y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, en provincias de oriente y galápagos el acceso a este servicio es mínimo, estos resultados nos indican la necesidad de informar a esta población sobre el servicio que brinda la línea 171 opción 2 ya que es de acceso fácil, versátil, privado e individualizado, lo que reduce costes y desplazamientos de la población.

Datos publicados por la Organización Mundial de la Salud revelan que a nivel mundial 16 millones de adolescentes hasta los 19 años tienen un hijo, y 1 millón de mujeres menores de 15 años tienen un parto cada año, reducir los embarazos en adolescentes permanece siendo un objetivo de las políticas públicas, por esto se considera importante promover comportamientos saludables con estrategias que promuevan comportamientos sexuales responsables, la línea 171 opción 2 es una de estas estrategias, sin embargo, en la presente investigación verificamos que no existe mayor interacción de usuarios menores de 19 años importante dato para intervenir en estas edades, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) informó que el embarazo adolescente en el país se redujo con relación a las cifras que había proyectado en el censo de 2010, se aseguró que esa proyección se redujo a 54,9 nacidos vivos por cada 1000 adolescentes, una de las causas principales se debe al desconocimiento, a pesar de ser una estrategia el Club de adolescentes en los servicios de salud los adolescentes pueden quedar con dudas o incluso por temor de ser juzgadas no resuelven sus dudas en estas reuniones presenciales, la propuesta es informar sobre este recurso telefónico, en escuelas, centro de salud, Gad parroquial.

Los indicadores sociodemográficos de este estudio han demostrado que existe diferencia entre la comunidad urbana y rural, siendo la población urbana las que utilizan este servicio, misma que al tener acceso a diferentes servicios puede obtener con facilidad la respuesta a sus requerimientos, así mismo, conocemos que las comunidades rurales de Ecuador tienen un contexto especial por falta de transporte, educación, carreteras, señal y atención de salud, por este último motivo la línea 171 opción 2 de promoción de salud es una herramienta que debe ser utilizada por este sector en especial, ya que no incluye un gasto económico y además no necesitan de movilización.

Según la Organización Panamericana de la Salud, la igualdad de género en el ámbito de la salud implica que tanto mujeres como hombres tengan las mismas oportunidades para ejercer plenamente sus derechos y potencial para mantenerse saludables, contribuir al desarrollo sanitario y beneficiarse de los resultados. A pesar de esto, hemos observado que las mujeres jóvenes son las que más utilizan la línea telefónica 171 opción 2 de promoción de salud. Sin embargo, los hombres también enfrentan riesgos que pueden afectar su salud. Esta línea telefónica brinda la oportunidad tanto a hombres como a mujeres de participar en el cuidado de su salud, lo que mejora su calidad de vida y previene situaciones que puedan perjudicarlos.

Se confirma que las asesorías relacionadas a salud sexual son las más requeridas en la línea 171 opción 2 de Promoción en salud, el propósito de la misma, es lograr que todas las personas tengan la habilidad de tomar decisiones, en qué momento, cuándo y cuántos hijos/as tener, para planificar embarazos de manera segura y, sobre todo, explorar su sexualidad de forma libre, sin perjuicios ni violencia, el éxito se traduce en la reducción de embarazos no deseados, abortos, complicaciones o muertes maternas.

Se encontró además que en referencia a salud sexual los temas con mayor requerimiento son temas relacionados a métodos anticonceptivos, sean estos; uso de métodos, clasificación de métodos anticonceptivos y efectividad, en Ecuador, el desconocimiento sobre métodos anticonceptivos y su uso no apropiado genera riesgos y consecuencias para la salud, el país por ser conservador de sus costumbres, religión, cultura, esté muy alejado de priorizar temas de salud relacionados a salud sexual (15).

Los resultados con referencia a salud reproductiva nos indican que los signos de alarma en el embarazo son los temas más tratados, mismos que al ser identificados a tiempos evitan demoras, la gestión en la línea telefónica 171 opción 2 para evitar demoras según las condiciones de cada usuaria se envía al establecimiento de salud más cercano al domicilio o se realiza una transferencia directa al 911, según el Instituto Materno Perinatal en el año 2016 indicó que las causas de mortalidad materna que motivaron al ingreso de las gestantes a cuidados intensivos fueron la preeclampsia, la hemorragia, en consecuencia de los signos de alarma presentados.

Es crucial no solo identificar la población y los temas de mayor demanda en el servicio de promoción de salud, sino también conocer la satisfacción del usuario al concluir la interacción con el asesor. De acuerdo con el artículo de Morrillo y Morillo (2016) sobre satisfacción del cliente y calidad de servicio, estas dos cuestiones están interrelacionadas y para incrementar la satisfacción, es necesario mejorar la calidad del servicio. En el servicio de asesoría telefónica, es esencial que los asesores comprendan y resuelvan las necesidades del usuario. Al finalizar la asesoría, el asesor debe dirigir la llamada a una encuesta de satisfacción para evaluar el servicio proporcionado. Estos resultados permiten al personal administrativo y operativo implementar estrategias para mejorar la calidad de la atención de servicio.

Esta investigación se centra en identificar el alcance que tuvo la línea telefónica 171 en el 2022 y según los resultados, proponer estrategias que amplíen el alcance del mismo, por tal motivo, la propuesta está basada en los ciclos básicos de una planificación gerencial, como son; planificación, organización, dirección, y control, para conducir y asegurar la marcha óptima del servicio en correspondencia a los objetivos trazados, la propuesta incluye:

- Se direcciona al diagnóstico de las necesidades más sentidas de los usuarios al utilizar la línea 171 opción 2 de promoción de salud, mismas que fueron descritas anteriormente.
- Reunión con los encargados de las diferentes campañas para la socialización de la línea 171 opción 2 y sus servicios, a los distritos mismos que vincularán esta información a los directivos de las unidades de salud y los directores llevarán esta información al personal que labora en cada unidad.
- Cuando la información llegue al personal operativo la información se socializará a la población perteneciente a cada establecimiento, ya sea en reuniones de los diferentes

clubs, en reuniones de los comuneros, instituciones y visitas domiciliarias.

- Además, se utilizará los medios digitales para propagar la información sobre la línea telefónica 171 opción 2, en páginas oficiales.
- Para comunidades que se encuentren apartadas se utilizara medios como radio comunal para difundir la información sobre el servicio que brinda la línea telefónica 171 opción 2.
- Se mantendrá en constante revisión a las asesorías realizadas para identificar oportunidades de mejora y brindar una atención de calidad, asegurando que la línea este encaminada a resolver dudas sobre temas de promoción de salud.

## 8 Conclusiones

La investigación representa a la población ecuatoriana que usan el servicio de asesoría telefónica 171 opción 2.

- ✓ Se concluye que el mayor porcentaje de personas que utilizan este servicio son las regiones de sierra y costa. Esto es un dato importante ya nos indica que las regiones a las que se debe socializar el servicio de la línea son oriente y el sector de galápagos.
- ✓ Se evidencia que las usuarias y usuarios adolescentes tuvieron una interacción mínima en el periodo de tiempo estudiado, lo cual llama a pensar porque se trata de una población clave para la promoción y prevención en salud sexual y reproductiva. La población con mayor interacción está entre los 20 y 29 años, con mayor interacción en temas relacionados a métodos anticonceptivos.
- ✓ Con relación a la salud reproductiva el embarazo y los signos de alarma, se encuentra que son los temas más demandados y tratados en las asesorías, esto es importante para la reducción de mortalidad materna en Ecuador. Posiblemente, refleja la ausencia de control prenatal temprano presencial, pues ese debería ser el espacio en el cual reciben asesoría.
- ✓ La importancia de la línea es relevante ya que por los temas tratados y el tipo de población que la utiliza, se constituye en una estrategia de primer nivel de atención que permite resolver dudas que surgen y que no es necesario una cita médica para ello, es de conocimiento que en el sistema público las citas médicas no son cercanas. Este servicio de fácil acceso, reduce el tiempo para que la inquietud del usuario sea resuelta.
- ✓ Finalmente, la investigación mostró que a pesar que el servicio es gratuito y de fácil uso, no existe mayor alcance, por lo cual se necesitan estrategias para difundir el servicio que brinda la línea 171 opción 2.

## 9 Recomendaciones

- ✓ Se sugiere implementar métodos de difusión de la línea 171 opción 2 para aumentar el uso de la misma por parte de la población ecuatoriana, ya que al ser una estrategia de primer nivel de atención como es promoción de salud permite informar para que las personas aumenten el control sobre su salud sexual y reproductiva.
- ✓ Se debería tomar en cuenta las necesidades de los usuarios por franjas etarias, para el mejoramiento continuo de este servicio e incluso para verificar si la información proporcionada en la consulta es eficaz.
- ✓ Fomentar a la población el uso de la línea telefónica 171 de promoción de salud opción, así como el derecho a una información libre, sin juicios de valor y confidencial. Este servicio debe ser complementario y no debe ser un reemplazo del control y asesoría presencial que todas las mujeres deben tener antes, durante y luego de una gestación y en toda su vida sexual y reproductiva.
- ✓ Se recomienda socializar los resultados obtenidos en este estudio, con el personal administrativo de la dirección de promoción de salud, para concienciar la necesidad de difundir el servicio que brinda la línea telefónica 171 de promoción de salud opción 2.



## Bibliografía

1. MSP MdspdE. Actividades esenciales de promoción y prevención por parte de los TAP Quito-Ecuador: Dirección nacional de normatización; 2018.
2. Pública MdS. Manual del modelo de atención integral de salud- MAIS Ecuador: Dirección nacional de articulación y manejo del sistema nacional de salud y la red pública ; 2013.
3. Salud Opdl. OPS. [Online]; 2019. Acceso 19 de Juniode 2023. Disponible en: [https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud#:~:text=La%20Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Salud%20constituye%20un%20proceso%20pol%C3%ADtico%20y,Carta%20de%20Ottawa%20\(OMS\).](https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud#:~:text=La%20Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Salud%20constituye%20un%20proceso%20pol%C3%ADtico%20y,Carta%20de%20Ottawa%20(OMS).)
4. De La Guardia Gutiérrez MA RLJ. La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. JONNPR. 2020; 5(3215).
5. Organización Panamericana de la Salud OMDIs. PAHO. [Online]; 2019. Acceso 13 de Septiembre de 2023. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55950/OPSFPLIM220006\\_spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y.](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55950/OPSFPLIM220006_spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
6. Ecuador Mdspd. Plan Nacional de Salud Sexual y Salud Reproductiva: Ecuador: Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública; 2017.
7. Ecuador MdSPdE. Asesoría en salud sexual y reproductiva. Primera ed. Salud DNdPdI, editor. Quito: Dirección Nacional de Normatización-MSP; 2017.
8. Telecomunicaciones CNd. CNT. [Online]; 2022. Acceso 19 de 09 de 2023. Disponible en: [https://institucional.cnt.com.ec/noticias/el-ministerio-de-salud-publica-reitera-el-buen-funcionamiento-del-servicio-de-call-center-171-que-presta-la-cnt-ep.](https://institucional.cnt.com.ec/noticias/el-ministerio-de-salud-publica-reitera-el-buen-funcionamiento-del-servicio-de-call-center-171-que-presta-la-cnt-ep)
9. Salud OMDI. OMS. [Online]; 2006. Acceso 20 de Juniode 2023. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/sexual-health#tab=tab\\_2.](https://www.who.int/es/health-topics/sexual-health#tab=tab_2)
10. clade vardl. Diversidad-Sexual-e-Identidad-de-Género-en-la-Educación. [Online]; 2014. Acceso 21 de Juniode 2023. Disponible en: [https://redclade.org/wp-content/uploads/Diversidad-Sexual-e-Identidad-de-G%C3%A9nero-en-la-Educaci%C3%B3n.pdf.](https://redclade.org/wp-content/uploads/Diversidad-Sexual-e-Identidad-de-G%C3%A9nero-en-la-Educaci%C3%B3n.pdf)
11. Pública MdS. Proyecto de vida. En MSP. Herramientas para orientar la construcción de Proyectos de vida en estudiantes. Ecuador ; 2015. p. 88.
12. M.J Escudero OPMAPJCMNGyMTG. ELSEVIER. [Online]; 2010. Acceso 20 de Septiembre de 2023. Disponible en: [https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X11000340.](https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X11000340)
13. Organización Mundial de la Salud OdCyDEyB. Prestación de servicios de salud de calidad. [Online]; 2020. Acceso 12 de Septiembre de 2023. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033spa.%20pdf?sequence=3&isAllowed=y,%20consultado%20el%2028%20de%20junio%20del%202020.](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033spa.%20pdf?sequence=3&isAllowed=y,%20consultado%20el%2028%20de%20junio%20del%202020)

14. E. AE. Metodología y práctica de la Animación Sociocultural. En E. AE. Metodología y práctica de la Animación Sociocultural. Madrid: ccs; 2000.
15. Urgilés S, Herrera B, Fernandez N, Almeida M, Annette K. Embarazos no planificado en adolescentes embarazadas, una visión desde Cuenca- Ecuador. [Online]; 2022. Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElEmbarazoNoPlanificadoEnAdolescentesEmbarazadasUn-8737898.pdf>.

Quito, 14 de marzo del 2023

DANNY JARAMILLO  
SUPERVISOR DE OPERACIONES OUTSOURCING  
CORPORACIÓN NACIONAL TELECOMUNICACIÓN CNT

Presente


De mi consideración:


Yo Diana Maribel Guayta Artieda con CI 1723289599, asesora en promoción de salud, solicito muy comedidamente se sirva autorizarme utilizar datos recolectados en el año 2022 de las asesorías realizadas por la opción 2 de la línea 171, que serán de uso exclusivo para mi trabajo de titulación como maestrante en la **Maestría Gerencia en salud de la Universidad Internacional del Ecuador**, por lo que solicito su autorización del requerimiento con el fin de cumplir los objetivos propuestos.

En la espera de su gentil aprobación y despidiéndome no antes deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente

Recibido

  
1723289599  
Diana Guayta  
Asesora en promoción de salud

  
1104534654  
Danny Jaramillo  
Supervisor de Operaciones Outsourcing  
Corporación Nacional Telecomunicación CNT