



Metodología de aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios

..... Cuentas Satélite de Salud,
..... 2024

FEBRERO · 2025



Tabla de contenido

| | | |
|------|---|---|
| 1. | Introducción..... | 3 |
| 2. | Objetivo | 3 |
| 3. | Desarrollo | 3 |
| 3.1. | Público objetivo | 4 |
| 3.2. | Diseño de la encuesta..... | 4 |
| 3.3. | Medio de recolección de la información | 7 |
| 3.4. | Periodicidad de recolección de la información | 7 |
| 3.5. | Evaluación de resultados de la encuesta | 8 |
| 4. | Conclusiones | 8 |

1. Introducción

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en su calidad de organismo rector y coordinador de las actividades estadísticas del Sistema Estadístico Nacional (SEN), incluye en el Programa Nacional de Estadística (PNE) 2021-2025 la elaboración de las CSS. El PNE vincula las demandas de información estadística del Plan Nacional de Desarrollo con la oferta estadística generada de manera permanente, con la finalidad de garantizar la disponibilidad de insumos necesarios para monitorear los objetivos de la planificación nacional.

En esta línea, la información estadística que se genera en las CSS se articula con el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024 – 2025 a través del Objetivo 1: “Mejorar las condiciones de vida de la población de forma integral, promoviendo el acceso equitativo a salud, vivienda y bienestar social”, dentro del cual se traza la Política 1.3 que propone “Mejorar la prestación de los servicios de salud de manera integral, mediante la promoción, prevención, atención primaria, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, con talento humano suficiente y fortalecido, enfatizando la atención a grupos prioritarios y todos aquellos en situación de vulnerabilidad”, estableciendo además la meta 12. “Reducir el gasto de bolsillo en salud como porcentaje del gasto total en salud de 32,59% en el año 2022 a 31,27% al 2025”. El **Gasto de bolsillo** en salud, es el indicador que permite efectuar una evaluación económica de la contribución del gobierno en el financiamiento de la atención médica de los hogares.

Esta operación estadística cuenta con el aval metodológico del Banco Central del Ecuador. Además, se ha fortalecido gracias a la colaboración técnica del Ministerio de Salud Pública (MSP) como entidad rectora del Sistema Nacional de Salud. En este sentido, el presente documento busca constituirse en una herramienta guía para investigadores, académicos y estudiantes que desean profundizar en el análisis estadístico de los datos del sector salud en el país, además de ser un instrumento analítico útil para la gestión de la salud pública y la formulación y evaluación de políticas de desarrollo.

En este contexto, una vez publicados los resultados de la operación estadística se procederá a la aplicación de la encuesta de satisfacción, la misma que tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios demandantes de la información que genera el INEC referente a las Cuentas Satélite de Salud.

2. Objetivo

- Definir la metodología del proceso de aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos de las CSS 2024.

3. Desarrollo

El INEC a través de la Dirección de Estadísticas Económicas - Gestión de Análisis de Síntesis se enfoca siempre en seguir generando un producto de calidad, transparente y

completo. Por ello, una vez publicados los resultados de las CSS la Gestión deberá aplicar una encuesta de satisfacción a los usuarios externos. Este proceso es de vital relevancia para la implementación de mejoras, tanto en productos como en procesos de las CSS.

3.1. Público objetivo

Los usuarios de los productos que generan las CSS se constituyen de instituciones públicas y privadas, así como investigadores, estudiantes universitarios y ciudadanía en general con interés en el conocimiento de estadísticas oficiales. No obstante, por la representatividad, el público objetivo serán las entidades públicas rectoras del sistema nacional de salud como por ejemplo el Ministerio de Salud Pública (MSP) como entidad rectora del sistema de salud, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entre otros.

Estas entidades requieren de información del sector de la salud para la elaboración de políticas públicas e implementación o mejoras de las estrategias para la toma de decisiones, entre otros aspectos, que garanticen la calidad de los servicios de salud en el país.

3.2. Diseño de la encuesta

La encuesta de satisfacción de resultados de las Cuentas Satélite de Salud consta de una batería de nueve preguntas, las cuales evalúan la disponibilidad, relevancia y desagregación de la información. Asimismo, permite captar sugerencias o comentarios para mejorar la producción de la operación estadística.

Es importante mencionar que la aplicación de la encuesta se la realizará una vez publicado los resultados de las CSS 2024, por lo cual el diseño de la misma podría tener una retroalimentación durante el proceso de construcción de las CSS.

A continuación, se presenta el diseño de la encuesta a ser aplicada al público objetivo como principales demandantes de la información de las Cuentas Satélite de Salud:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS CUENTAS SATÉLITE DE SALUD

Objetivo

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de la información que genera el INEC referente a las Cuentas Satélite de Salud (CSS).

Para el INEC es muy importante obtener una retroalimentación sobre las CSS desde su institución, por su rol y relación con la formulación y/o ejercicio de políticas públicas encaminadas a garantizar el derecho a la salud en el país.

Año que se realiza la encuesta:

1. Datos del encuestado

Nombre:

Cargo:

Institución:

2. Cuestionario

Marcar con una X cada pregunta

a. ¿Cómo valora la información publicada de las CSS dentro de la página web del INEC? (marque con una X)

Link página web: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/cuentas-satelite-de-salud/>

Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Malo ☐

b. ¿Los resultados de las CSS son utilizados como insumo para generar análisis y toma de decisiones en el sector de la salud?

Sí ☐ No ☐

¿En qué utiliza o piensa utilizar los resultados de las CSS? (opcional)

c. ¿Considera usted que los indicadores monetarios y no monetarios publicados son relevantes para el análisis y/o la generación de políticas públicas?

Sí ☐ No ☐

¿Recomendaría algún indicador o acción de mejora? (opcional)

d. ¿La desagregación de la información satisface sus necesidades de información dentro del ámbito de sus actividades o investigación?

Sí ☐ No / parcial ☐

¿Respuesta No/parcial: por qué?

e. Con qué frecuencia considera necesario que las CSS se actualicen:

Cada año ☐
Cada dos ☐
Cada tres ☐

f. ¿Considera que la metodología de las CSS es comprensible?

Sí ☐ No ☐

Dé su comentario o recomendaciones a la metodología (opcional)

.....
.....
.....
.....

g. ¿Considera usted que hace falta implementar herramientas de difusión de resultados hacia los usuarios?

Sí ☐ No ☐

h. ¿Qué considera usted que se debería mejorar/fortalecer con mayor énfasis en el siguiente proceso de las CSS? (escoja hasta 2 opciones)

Análisis de resultados ☐

Difusión de resultados ☐

Participación de otras entidades ☐

Homologaciones según otros marcos metodológicos ☐

Otros, especifique:

.....
.....
.....
.....

i. Comentarios adicionales (opcional)

El diseño de la encuesta de satisfacción de usuarios de las CSS, se archiva en la siguiente dirección de la carpeta compartida de la Unidad de GASIN, en la cual se diseñó el plan de comunicación de la operación estadística:

Dirección:

R:\CGTPE\DECON\AS\CS_MPE_2025\CSS_2022_24\3_Const\3.3_Comp_difu\3.3.4_Const_evalu_usuar

Archivo: 2_Encuest_Usuar_CSS

Nota: La Dirección de Normativas, Estandarización y Calidad Estadística (DINCE) se encuentra desarrollando una Encuesta de Satisfacción para los usuarios, por lo que en caso de que se defina un estándar institucional, el mismo será de aplicación dentro de la operación estadística.

3.3. Medio de recolección de la información

Una vez aprobada la encuesta de satisfacción de usuarios de las CSS, un miembro del equipo de trabajo de la Unidad GASIN se encargará de aplicarla al público objeto. Para ello, la herramienta de captura de información será el aplicativo web Google Forms.

Nota: La encuesta será habilitada después de la publicación de las CSS 2024, y se acogerá al cronograma establecido en la Unidad-GASIN. Además, se informará mediante correo electrónico al público objetivo. En caso de que la encuesta de satisfacción que se aplique sea la institucional, se considerarán las directrices emitidas por la DINCE.

3.4. Periodicidad de recolección de la información

Debido a que la implementación de mejoras en la operación estadística se realiza en un período no menor a los dos años, en la Unidad de GASIN se definió aplicar la encuesta considerando la periodicidad de dos años.

Nota: En caso de que se defina un proceso institucional para la aplicación de la encuesta de satisfacción, se tomará en cuenta la periodicidad que se determine para las operaciones estadísticas.

3.5. Evaluación de resultados de la encuesta

Después de la ejecución de la encuesta de satisfacción de usuarios externos de las CSS 2024, se procederá a tabular los resultados, para proceder a su análisis y determinar el nivel de satisfacción del/a usuario/a externo/a.

4. Conclusiones

- El proceso de la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos de las Cuentas Satélite de Salud, es parte de las actividades que se alinea a las fases del Modelo de Producción Estadística (MPE).
- El público objetivo para la aplicación de la encuesta serán las instituciones rectoras del sistema de salud nacional.
- Se ejecutará la encuesta de satisfacción de usuarios de las CSS 2024 mediante la plataforma web Google Forms.
- En caso de que se defina un formato institucional para la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios antes de la fecha definida para el desarrollo de esta actividad en las CSS, las herramientas, medios y directrices definidos por la DINCE serán los que se implementen en esta operación estadística.

| FIRMAS DE APROBACIÓN | |
|--|--|
| ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| <p>Miembro de Equipo de la Gestión de Análisis de Síntesis</p> <p>Nombre: Paulina Román</p> | <p>Jefe de la Gestión de Análisis de Síntesis</p> <p>Nombre: Henry Valdiviezo</p> |



Buenas cifras,
mejores vidas



@InecEcuador



@ecuadorencifras



@ecuadorencifras



INECEcuador