



FACULTAD DE POSGRADOS

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE
SALUD**

**PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD
DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS**

Tutor:

PhD. CRISTINA PEREZ RICO

Autor:

DANIEL EDUARDO PINTO MORALES

2023

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I	4
1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	4
1.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE GESTIÓN GERENCIAL	5
Organización financiera del Hospital Básico Sigchos.....	7
Organización de personal operativo del Hospital Básico Sigchos.....	7
1.3. ANÁLISIS DE DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS	8
Análisis geoespacial.....	8
Actividad socioeconómica del cantón Sigchos.....	9
Análisis geopolíticos.....	10
Población atendida.....	13
Demanda de servicios insatisfecha.....	14
CAPÍTULO II	15
2.1 OBJETO DEL PLAN DE GESTION	15
2.1.1. Planteamiento del problema u oportunidad de mejora.....	15
2.2. Justificación del planteamiento del problema u oportunidad de mejora ... 15	
2.3. Objetivos	16
2.3.1 Objetivo General.....	16
2.3.2 Objetivos específicos.....	16
2.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	16
CAPÍTULO III	18
3.1. Metodología de investigación	18
3.1.1. Diagnóstico de la gestión organizacional-administrativa.....	19
3.1.3. Gestión Estratégica de Marketing.....	20
3.1.4. Gestión administrativa y de recursos humanos.....	21
3.1.5. Gestión financiera y económica.....	22
3.1.6. Gestión Operativa, abastecimiento y logística.....	22
3.1.7. Gestión técnica y tecnológica.....	23
3.1.8. Gestión de los servicios clínicos y/u hospitalización.....	23
CAPÍTULO IV	26
4.1. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	26

4.1.1. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	26
Análisis del Entorno Social	26
Análisis de la industria de servicios de salud	26
Análisis FODA.....	28
Cadena de Valor	29
Cultura Organizacional Hospital Básico Sigchos.....	30
Misión	30
Visión.....	30
Valores.....	30
Objetivos institucionales.....	31
Principios éticos – políticas	31
4.2. ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL	32
4.2.1. Plan de gestión gerencial	32
4.2.3. Propuesta de solución: formulación plan de gestión gerencial	32
Gestión técnica y tecnológica.....	34
Gestión política y social	36
Gestión económica y financiera	38
Gestión Administrativa	40
Gestión técnica y tecnológica.....	40
Gestión política y social	41
<i>CAPÍTULO V.....</i>	42
EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	42
Limitaciones y/o Restricciones de Gestión Gerencial	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
Conclusiones	43
Recomendaciones	43
GLOSARIO.....	44
BIBLIOGRAFÍA:.....	45
ANEXOS	48

RESUMEN

Servicio de Emergencia: se encarga de cubrir actividades de atención, comunicación y traslado para proveer servicios de salud en caso de urgencias o emergencias; considerándose como urgencia médica a las situaciones de salud que se presentan repentinamente en la cual puede existir o no riesgo para la vida pero se necesita asistencia médica dentro de poco tiempo. (OMS, 2011).

Desde el 2017 funciona el Hospital Básico Sigchos, se ha evidenciado una baja atención y calidad en el servicio de Emergencia, debido a esto sí procede a plantear la implementación de un plan de gestión en el área de emergencia.

Se elabora un diagnóstico a través de investigación descriptiva cualitativa, que mediante encuestas y entrevistas se toma como participantes principales de la problemática el desconocimiento del personal que labora en el área de emergencia el triaje de Manchester, falla de comunicación entre el admisionista y quién evalúa los pacientes además de existir ineficacia en la promoción del servicio de emergencia dentro del cantón Sigchos.

Tomando en cuenta esto y para que haya una mejor atención de calidad y mejor gestión se propone el siguiente “Plan de Gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Básico Sigchos”, mismo que tiene como objetivos desarrollar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención y tiempo en el servicio de emergencia, establecer revisión bibliográfica de la calidad de atención, realizar un diagnóstico de recursos y capacidades que se posee y finalmente establecer el tiempo de espera de pacientes con relación al triaje de Manchester.

Estos objetivos serán alcanzados canalizando un adecuado trabajo en equipo con acercamiento a organismos externos del gobierno municipal, gerencia hospitalaria y actores que van a estar involucrados dentro del servicio de emergencia, aumentando de esta manera la calidad y la responsabilidad en la atención a cada uno de los usuarios que habitan en el cantón Sigchos.

Palabras clave: calidad, plan de gestión, triaje de manchester, salud, emergencia.

ABSTRACT

Emergency Service: is in charge of covering care, communication and transfer activities to provide health services in case of urgency or emergencies; health situations that arise suddenly in which there may or may not be a risk to life but medical assistance is needed within a short time is considered a medical emergency. (WHO, 2011).

Since 2017, the Sigchos Basic Hospital has been in operation, low care and quality in the Emergency service has been evidenced, due to this, it does proceed to propose the implementation of a management plan in the emergency area.

A diagnosis is made through qualitative descriptive research, which through surveys and interviews takes as main participants in the problem the lack of knowledge of the personnel who work in the emergency area of Manchester triage, communication failure between the admission seen and who evaluates patients in addition to existing inefficiency in the promotion of the emergency service within the Sigchos canton.

Taking this into account and so that there is a better quality care and better management, the following "Management Plan to improve the quality of care in the Emergency service of the Basic Hospital Sigchos" is proposed, which has the objectives of developing a plan of management to improve the quality of care and time in the emergency service, establish a bibliographic review of the quality of care, carry out a diagnosis of resources and capacities that are possessed and finally establish the waiting time of patients in relation to the Manchester triage.

These objectives will be achieved by channeling adequate teamwork with external organizations of the municipal GAD, hospital management and actors that will be involved in the emergency service, thus increasing the quality and correspondent attention to each of the users who They live in the Sigchos canton.

Keywords: quality, management plan, manchester triage, health, emergency.

INTRODUCCIÓN

Sigchos, es uno de los 7 cantones y está localizado en Cotopaxi, con una población de 21.944; los habitantes según el censo del 2010 representan el 5,9 % del total de la Provincia; el 93,9 % reside en el Área Rural y el 6.1 % al Área Urbana; se caracteriza por ser una población joven ya que el 52,9% son menores de 20 años y el 49,91 % son mujeres y el 50,09 % son hombres. (INEC, 2010).

En Ecuador todos los territorios tienen acceso a seguridad, educación y servicios médicos gracias a la planificación en los cantones y zonas aledañas; el artículo 66 de la Constitución establece: "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 y otros servicios sociales necesarios". Para brindar una atención de calidad adecuada, es importante tener en cuenta: recursos de infraestructura de élite en áreas de emergencia, personal capacitado, así como los médicos que trabajan en hospitales con todo el personal pueden brindar servicios calidad, confiable, puntual, eficiente, flexible, accesible, amable y profesional Necesidades prioritarias del paciente (Ramos & Toscano, 2015).

“Otro elemento importante son los tiempos de espera y de respuesta de los servicios de emergencia para tener un centro de excelencia, pues su cumplimiento es expresión de eficiencia en los servicios y capacidad de respuesta, los tiempos de espera y respuesta de los servicios que se prestan son: para la atención de emergencia, cero; para la atención de consulta, hasta 20 minutos; para investigaciones de radiología, hasta 30 minutos; para el laboratorio clínico, entre 15 y 20 minutos; para ingreso en unidades intensivas, menos de 1 hora; para ingresos desde la sala de observación un tiempo de hasta 6 horas y para el quirófano, diferenciado por problemas y patologías” (Chamba & Piedra, 2011).

Hoy en día, los departamentos de emergencia a menudo están abrumados con pacientes y las condiciones médicas no son urgentes; los problemas se pueden resolver fuera del hospital este aumento crece la necesidad de atención médica en urgencias en los departamentos de Emergencia, por ello se ha planteado la necesidad de diseñar estrategias para atenderla oportunamente (Chamba & Piedra, 2011). El objetivo de este proyecto es mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital básico Sigchos.

CAPITULO I

1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

El Ministerio de Salud es uno de los sectores más importantes y pilares del desarrollo en cualquier país del mundo, por tal motivo se elaboran y formulan políticas en beneficio de la sociedad de su territorio, definiendo estrategias y elaborando lineamientos para preservar, mantener y mejorar la salud (Jara, Asmat, Alberca & Medina, 2018). Para comprender el análisis ambiental de la situación, se debe mencionar el siguiente concepto de gestión; el cual se define como la aplicación de procesos secuenciales de programar, constituir, coordinar y vigilar el manejo de cada recurso con el fin de llegar a los objetivos organizacionales en el área de marketing, producción, logística, finanzas, contabilidad y gestión de personal (Carballo, 2013) (Chiavenato, 2009).

Dentro de los sistemas de salud se debe considerar el requerimiento de un compuesto armónicamente equilibrado de saberes, destrezas y métodos para preparar al gerente, permitirle realizar una serie de actividades para lograr objetivos específicos y para abordar problemas prioritarios. (Pavón & Gogeoascoechea, 2004). Un gerente de salud debe poseer una percepción realista y global de la organización y dicha labor sobrepasa de la simple administración de una clínica, unidad o centro médico, y su inherente necesidad de planificar, administrar, dirigir, registrar y analizar los planes de trabajo relacionados al campo de la salud (Mendoza, García, Delgado & Barreiro, 2018).

El plan de atención de calidad en el servicio de Emergencia se propone ya que en la actualidad se puede evidenciar claramente que en reiteradas ocasiones muchos pacientes hacen mal uso del sistema propuesto además de mala utilización de insumos en pacientes que muchas veces no amerita el uso de este servicio, por lo cual se detalla en el desarrollo de nuestro plan con el fin de mejorar la problemática del Hospital. (Ramos & Toscano, 2015). El desarrollo de la vida moderna y del pensamiento científico ha llevado a concebir la salud como un campo de conocimiento capaz de medir los resultados del cuidado y trabajo de los profesionales que están obligados a prestar y prestar servicios médicos de la calidad requerida en relación a la demanda. trajo. persona, individuo o grupo. (Rivas, Castelo, & Rodríguez, 2016).

El Hospital Básico Sigchos, se encuentra “ubicado en la provincia de Cotopaxi, internamente está conformado por 6 bloques, consulta externa, emergencia 24 horas,

centro quirúrgico y obstétrico, hospitalización, servicios generales en lo que se refiere al área administrativa, la cocina y lavandería; en el área externa cuenta con la central de gases, cuarto de máquinas, residencia médica, morgue y servicios de guardianía” (GAD Municipal Sigchos, s.f.).

El modelo que se plantea en este proyecto nos ayudará a mejorar la atención y el mejor uso de implementos médicos en el área de Emergencia con el fin de brindar un eficiente servicio para la población mencionada.

1.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE GESTIÓN GERENCIAL

“El 11 de Enero de 2017 se entregó el Hospital Básico de Sigchos, con su inauguración el 16 de Enero de 2017, su ubicación es en el Cantón Sigchos el cual se encuentra en la Provincia de Cotopaxi, pertenece como ente rector al Distrito 05D04 Pujilí-Saquisilí de la Zona 3 de Salud del Ministerio de Salud Pública” (MSP, 2017).

TABLA 1. SITUACIÓN DE GESTIÓN GERENCIAL DEL HOSPITAL BASICO SIGCHOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Terreno (área)	65828.14 m ²
Construcción hospitalaria (área)	6000 m ²
Área sin construcción	59828.14 m ²
Generador eléctrico	1 generador de 6 KVA
Combustible disponible para generador	24 horas
Cisterna de agua	900 litros
Abastecimiento de cisterna	Ocho días
Abastecimiento de oxígeno	Ciento veinte días
Disposición de desechos finales	Si
Planta de tratamiento de agua	Si

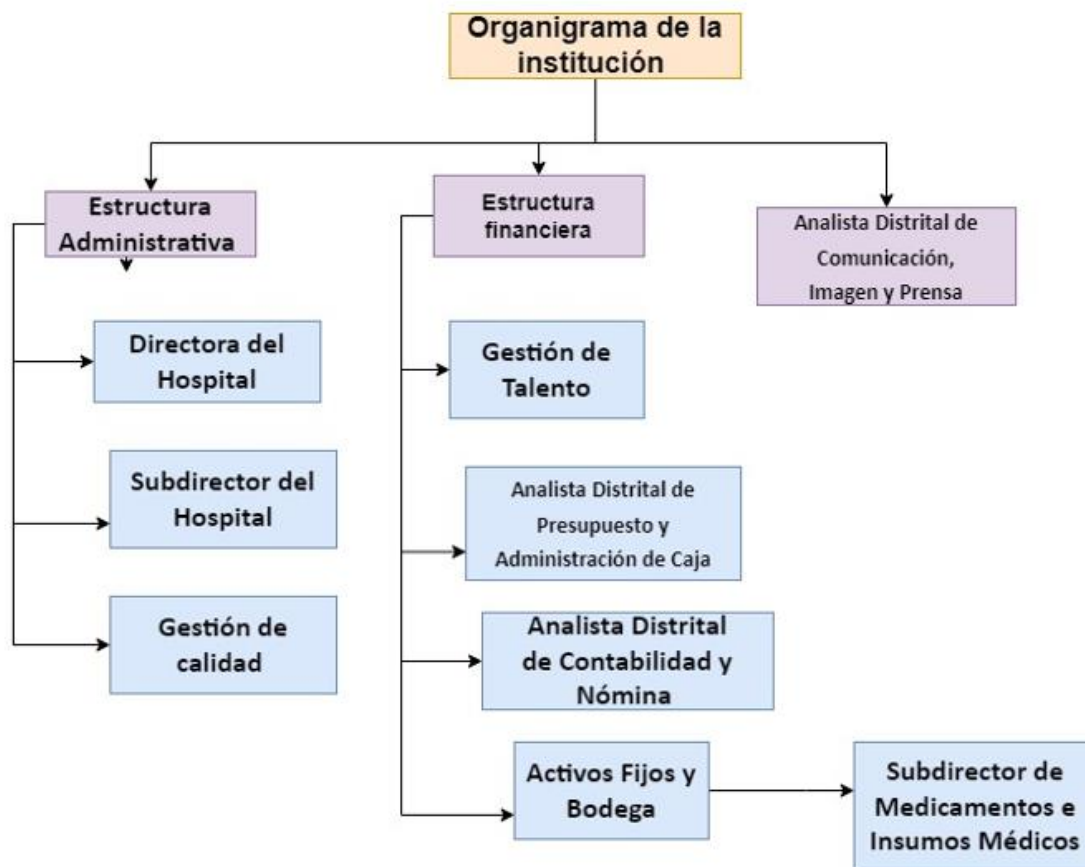
Origen: Apartado de Estadística del Hospital Básico Sigchos 2022.

Realizado por: Eduardo Pinto.

La supervisión se encuentra bajo la mesa técnica, misma que se encuentra geográficamente ubicada en el mismo cantón de Sigchos, y se conforma por: gobernanza, provisión de servicios y vigilancia epidemiológica.

- Disposición Administrativa del Hospital Básico Sigchos

FIGURA 1. Estructura General del Hospital Básico Sigchos



Origen: Apartado de Estadística (Enero - Diciembre) 2022

Realizado por: Eduardo Pinto

La disposición administrativa en el Hospital Básico Sigchos se dispone de la siguiente manera:

TABLA 2. PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS

CARGO	RESPONSABLE
Director/a	Dra. Liliana Jácome Zambonino
Subdirector/a	Dr. Manuel Benigno Sánchez Romero
Gestión de cuidados de Enfermería	Lcda. Eulalia Hidalgo
Subdirector de Medicamentos	Bqf. Marcelo Castellano
Responsable Gestión Documental	Ing. Elizabeth Quisaguano
Asistente Recursos humanos	Srta. Elizabeth Viteri

Origen: Apartado de Estadística del Hospital Básico Sigchos 2022.

Realizado por: Eduardo Pinto.

Se dispone de 5 unidades de primer nivel de atención en el cantón Sigchos, mismas que se encuentran ubicadas en las siguientes parroquias: Isinlivi, Chugchilán, Las Pampas, Palo Quemado, Sigchos; además de contar con un puesto de Salud en Sarahuasi; los mismos que tienen como nivel mayor complejidad a la unidad de salud hospitalaria ubicada en la cabecera cantonal Sigchos.

Organización financiera del Hospital Básico Sigchos

Dentro de la disposición financiera del Hospital Básico Sigchos la misma que se encuentra dirigida por el Distrito 05D04 Pujilí-Saquisilí, y se encuentran distribuido de la siguiente manera:

- **Analista Distrital de Recursos Humanos:** Ingeniera Deisy Campaña
- **Analista Distrital de Contabilidad:** Ingeniera Hipatia Ayala
- **Activos Fijos y Bodega:** Sr. José Romero
- **Analista Distrital de Comunicación, Imagen y Prensa:** Licenciado Marcelo Vallejo.

La función del Departamento de Finanzas es dirigir, establecer e inspeccionar las acciones económicas de esta unidad de salud para proporcionar los requerimientos financieros necesarios para desarrollar propósitos, objetivos planteados e ideas de manera pronta, oportuna y transparente.

Organización de personal operativo del Hospital Básico Sigchos

La organización operativa del Hospital Básico Sigchos está integrada por líderes en los campos de Ginecología, Pediatría, Medicina Interna y Cirugía General, quienes brindan atención en consulta externa. En el área de Emergencia, se encuentra un médico y enfermera de triaje quienes atienden a los usuarios de este cantón y, de acuerdo con su diagnóstico y se dirige a cada uno al área de hospitalización o domicilio.

En cuanto al personal que labora en el Hospital Básico Sigchos, siendo 79 colaboradores en total, tenemos la siguiente distribución:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ▪ Analista de admisiones: | 1 |
| ▪ Asistente administrativo: | 1 |
| ▪ Asistente de admisiones: | 1 |
| ▪ Asistente de atención al usuario: | 2 |
| ▪ Auxiliar administrativo de salud: | 8 |
| ▪ Auxiliar de enfermería: | 6 |
| ▪ Auxiliar de farmacia: | 4 |

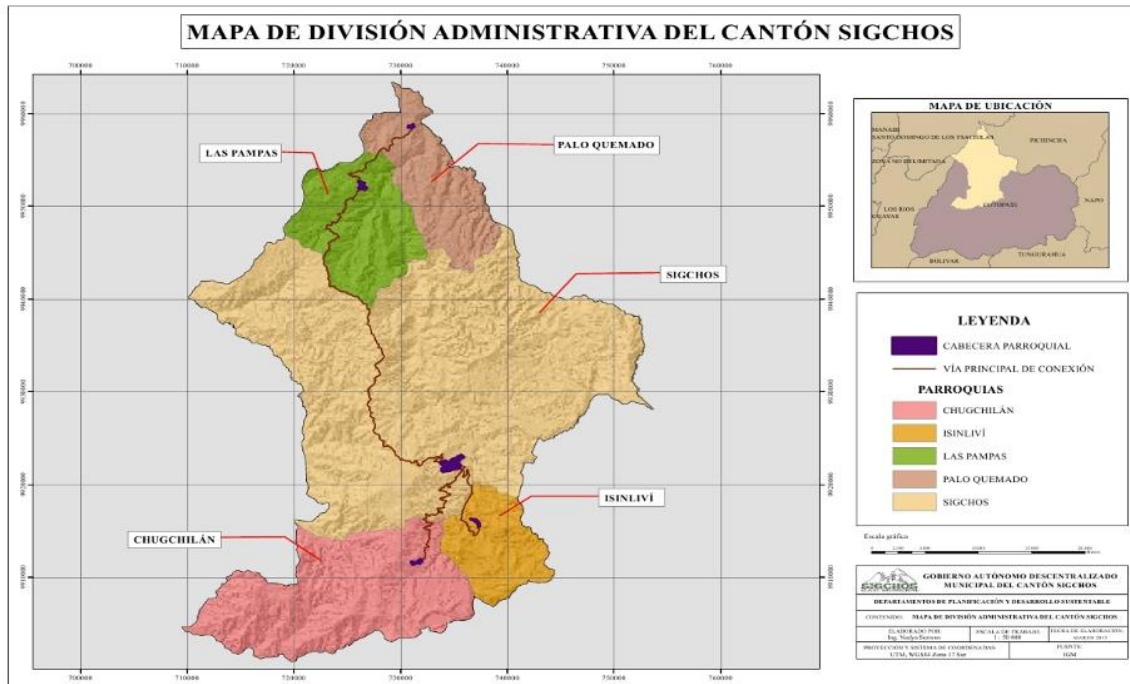
▪ Auxiliar de laboratorio:	1	
▪ Auxiliar de mantenimiento:	1	
▪ Auxiliar de odontología:	1	
▪ Odontólogo general:	1	
▪ Conductor de ambulancia:	4	
▪ Director/a médico:	1	
▪ Obstetrix:	4	
▪ Ginecólogo-Obstetra:	1	
▪ Enfermero:	12	
▪ Líder de enfermería:	1	
▪ Paramédico:	2	
▪ Laboratorista clínico:	1	
▪ Médico especialista en Anestesiología:	1	
▪ Médico especialista en Cirugía general:	1	
▪ Médico especialista en Pediatría:	1	
▪ Médico especialista en Medicina Interna:	1	
▪ Medico/a general en funciones hospitalarias:	8	
▪ Psicólogo/a clínico:	2	
▪ Bioquímico farmacéutico:	1	
▪ Tecnólogo médico de Imagenología:	1	
▪ Tecnólogo médico de Laboratorio:	3	
▪ Tecnólogo de Medicina Transfusional:	2	
▪ Rehabilitación y terapia física:	1	
▪ Nutricionista:	1	

1.3. ANÁLISIS DE DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS

Análisis geoespacial

Sigchos siendo cabecera cantonal está conformado por sus parroquias: Sigchos, Chugchilán, Isinliví, Las Pampas, Palo Quemado; ubicándose al noroccidente de Cotopaxi en el extremo, a “00° 42’ 03” de latitud sur y a 78°53’14” de latitud oeste. Colinda al norte: Cantón Santo Domingo; Sur: Pujilí; Este: Cantón Mejía y Latacunga y Oeste: La Mana.” (GAD Municipal Sigchos, s.f.).

FIGURA 2. Ubicación geográfica del cantón Sigchos



Origen: GAD Municipal Cantón Sigchos, 2022.

Actividad socioeconómica del cantón Sigchos

Los datos pronosticados y estipulados por el “Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos” (INEC), según el último censo y vivienda realizado en Ecuador en el año 2010, nos arroja que el cantón Sigchos tiene una población de aproximadamente 21.944 personas, es decir, 10.991 hombres y 10.953 mujeres, de los cuales alrededor de 3.845 están en edad fértil, lo que representa una población joven y con predominio de sexo masculino, mientras la población adulta tiene un leve predominio femenino (INEC, 2010).

La población del Cantón según el INEC en el 2015 es de 23.185, esta población se encuentra distribuida en un territorio de 1357.8 Km², con una densidad de 17 hab/Km² y está dividida en urbana con 8381 habitantes con un porcentaje del 36.1% y rural con 14804 habitantes con un porcentaje del 63.9% siendo la más predominante, sin embargo, hay que mencionar que el INEC considera urbana únicamente a la ciudad de Sigchos, la cabecera cantonal y el resto población rural (GAD Municipal Sigchos, s.f.).

Las atenciones realizadas a las personas por el personal médico, odontólogo, psicólogo u Obstetrix, se lo considera morbilidad, mientras que la consulta externa, es un espacio del establecimiento de salud destinado a la atención ambulatoria de individuos, dentro de cada especialidad médica, incluyendo acciones de prevención. La patología mas

registrada en la consulta externa es de faringitis y amigdalitis aguda con un porcentaje del 17,16%. (GAD Municipal Sigchos, s.f.)

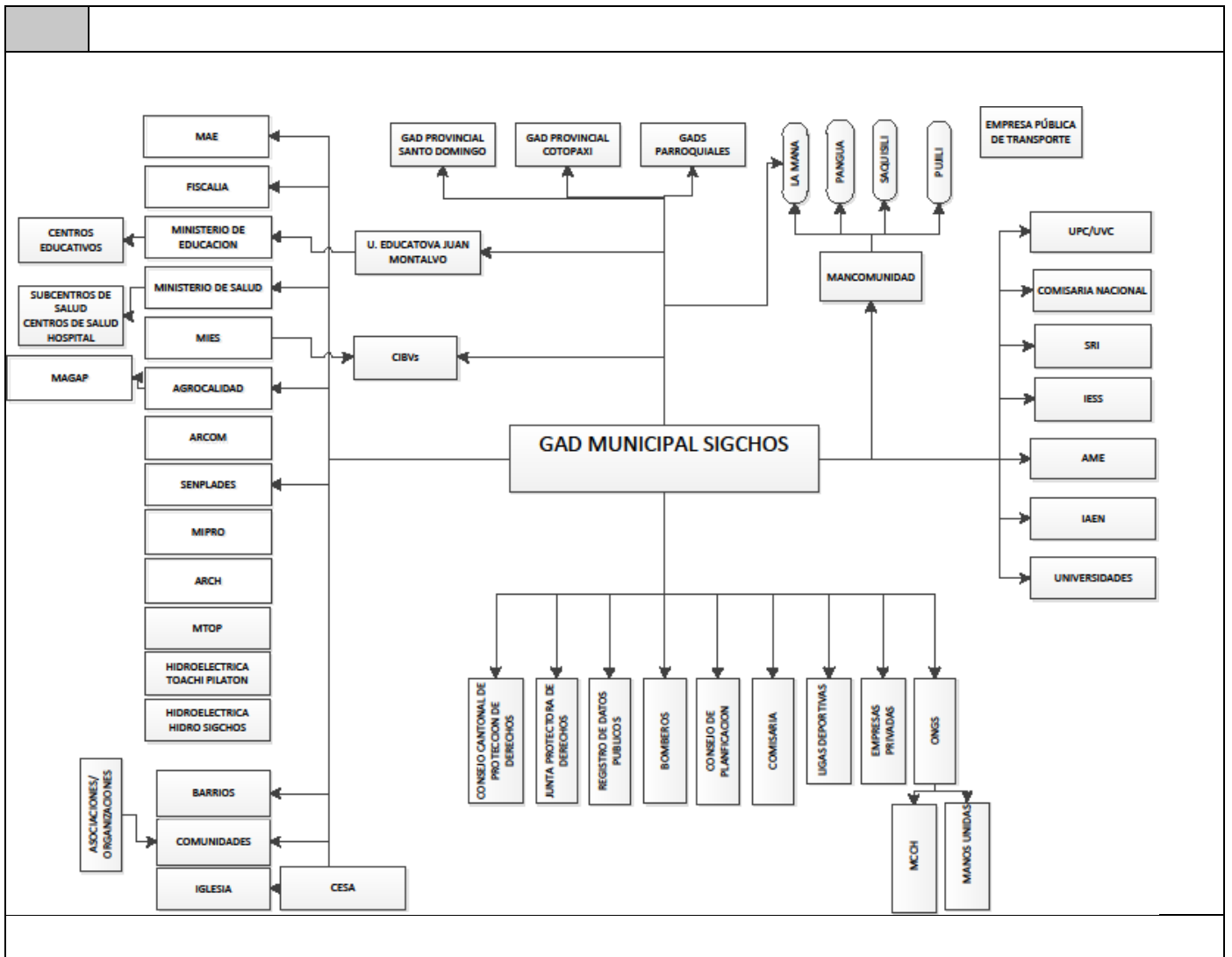
En Ecuador, la constitución incluye el reconocimiento del carácter multiétnico y pluricultural del pueblo; la etnia que se autoidentifica como mestiza es la que presenta el mayor porcentaje de población con un 75%, los indígenas constituyen un 13,4%, los afrodescendientes ocupan el 5,9% y con un 4,5% tenemos a los blancos (INEC,2010). La misma regla se aplica en Sigchos, donde los mestizos constituyen la mayoría (alrededor del 52,67%), seguidos de los indígenas (40,77%); la economía de Sigchos y su parroquia es propia de la producción agrícola y ganadera de subsistencia, así tenemos que dentro del sector agrícola, los productos más cultivados son la patata, el trigo, el maíz, la cebada, el ajo, los mellocos, la cebolla, etc. Adicional en el sector ganadero se crían porcinos, bovinos y ovinos, mismos que son comercializados territorialmente y extra territorialmente; además existen otras fuentes económicas como la artesanía, educación e industria. (GAD Municipal Sigchos).

Análisis geopolíticos

El Gobierno Autónomo Descentralizado, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Inclusión Económica y Social y, en ocasiones, organizaciones benéficas extranjeras y nacionales se establecen en cada parroquia del estado de Sigchos; la tasa de pobreza entonces según el programa de Necesidades Básicas Insatisfechas corresponde al 6,7% a diferencia de Cotopaxi, se sabe también que el 29,7 % en mujeres y el 19,3% en hombres corresponde a la tasa de analfabetismo en Sigchos. (INEC, 2010) (GAD Municipal Sigchos, s.f.).

Se considera una infraestructura al “conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una actividad pueda funcionar y se desarrolle efectivamente” (GAD Municipal Sigchos, s.f.); una de las infraestructuras que se utilizan para las actividades productivas como el mercado para la comercialización de diversos productos es el espacio cubierto de la aldea donde se reúne la gente, y el lugar donde se realizan las actividades recreativas y festivas, las funciones económicas (de mercado) dan vida al comercio espontáneo, pero también lo someten a especial atención y control por parte de sus respectivas instituciones. (GAD Municipal Sigchos, s.f.).

FIGURA 3. Mapa de actores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sigchos



Origen: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Sigchos 2022

La cartera de servicios que brinda el Hospital de este cantón va en relación directa a varios factores en los cuales se incluye el talento humano, el equipamiento, infraestructura, organización, insumos, sector financiero. Con el objetivo de lograr la atención adecuada y eficiente para satisfacer las necesidades requeridas por la población la cual puede llegar a ser multidisciplinaria; por lo cual estos son los servicios prestados:

TABLA 3: CARTERA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL

Prestación	Especificación	Agenda de atención
Consulta Externa	Especialidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medicina Interna 	

Consultorios: 8	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cirugía ○ Ginecología y Obstetricia ○ Pediatría - Psico rehabilitación - Psicología - Terapia física - Nutrición 	Lunes a Viernes (8:00 a 17:00)
Cantidad de salas para procedimientos o pruebas diagnósticas:	Sala de procedimientos: Aplicación de yesos, drenaje de accesos, electrocardiografía, curación de heridas, suturas, nebulizaciones.	Lunes a Domingo (24 horas)
Internación Total camas disponibles: 28 camas 5 camas apoyo ambulatorio	Especialidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Medicina Interna:6 ○ Cirugía general: 7 ○ Ginecología y Obstetricia: 10 ○ Pediatría: 5 ○ Sala de apoyo ambulatorio:5 	Lunes a Domingo (24 horas)
Emergencia	Área <ul style="list-style-type: none"> ○ Ginecología y Obstetricia: 1 ○ Primera acogida: 1 ○ Triage:1 ○ Primera acogida: 1 ○ Box de atención adulto: 1 ○ Box de atención pediátrica: 1 ○ Observación adultos: 6 ○ Observación pediátrica:2 ○ Unidad de Choque: 1 ○ Salón de procedimientos: 2 	Lunes a Domingo (24 horas)
Centro Quirúrgico Quirófanos: 2	Detalle <ul style="list-style-type: none"> ○ Quirófanos polivalentes: 2 	Cirugías programadas (8:00 a 17:00) / Cirugías de Emergencia (24 horas)

Centro Obstétrico	<ul style="list-style-type: none"> ○ Salas de parto con 1 puesto 	Lunes a Domingo (24 horas)
Servicios de Apoyo Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ecografía:1 ○ Radiografía: 1 	Lunes a Viernes (8:00 a 17:00)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Laboratorio Clínico ○ Medicina transfusional 	Lunes a Domingo (24 horas)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Farmacia / Dispensación interna ○ Farmacia / Dispensación externa 	Lunes a Domingo (12 horas)
Espacios Amigables	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aula hospitalaria “espacio lúdico” ○ Sala de psicoprofilaxis de embarazadas 	Todos los días horario indefinido. Infantes internados, todos los días horario indefinido.

Fuente: Trabajadores del Hospital Básico Sigchos (Enero-Diciembre) 2022

Realizado por: Eduardo Pinto

Las prestaciones que son ofertadas en el Hospital Básico de Sigchos son: en su interior, 6 bloque que constituyen: consulta externa, servicio de emergencia, cirugía general, gineco-obstetricia, hospitalización y servicios generales que brindan servicios de administración, cocina y lavandería. En el área externa encontramos una sala de máquinas, central de gases, residencia médica, morgue y seguridad (MSP, 2011) (GAD Municipal Sigchos, s.f.).

Población atendida

Alrededor de 8.092 usuarios pertenecientes a la parroquia de la ciudad son beneficiados por los servicios del Hospital, además de 14.500 personas de los 4 distritos aledaños, para un total estimado de 21.944 beneficiarios de los servicios de salud brindados. (GAD Municipal Sigchos, s.f.).

TABLA 4. ATENCIONES BRINDADAS POR ESPECIALIDAD, ENERO-DICIEMBRE 2022

Servicio	Atenciones en Consulta Externa	Atenciones en Hospitalización	Atenciones en Emergencia	Total de profesionales por especialidad	Promedio Día
Medicina Interna	1064	62		1	8,04
Gineco-obstetricia	797	118	290	1 ginecólogo y 4 obstétricas	6,53
Pediatría	751	30		1	5,57
Cirugía General	108	72		1	1,28
Medicina general			4254	8 residentes	11,82

Origen: Apartado de Estadística del Hospital Básico Sigchos (Enero-Diciembre) 2022

Realizado por: Eduardo Pinto

Demanda de servicios insatisfecha

Al realizar un minucioso análisis del Hospital Básico Sigchos encontramos como primer punto crítico el uso inadecuado del servicio de Emergencia por parte de los usuarios de este, por falta de educación por parte del personal del Hospital y Centros de Salud aledaños.

Como segundo punto, tenemos que muchas veces existe un déficit de medicamentos y correcta rotación de estos en la farmacia de nuestra institución por varios factores que deben ser mejorados para que los usuarios puedan sentirse cómodos en el Hospital.

Finalmente se puede ver que existe cierto desinterés por parte de varios autores principales, dentro de la gestión para la realización de programas relacionados con la promoción de salud con la consiguiente financiación para dichos fines con falta de coordinación con organismos como MIES, organizaciones internacionales, municipalidad del cantón Sigchos, así como desinterés de difusión masiva.

CAPÍTULO II

2.1 OBJETO DEL PLAN DE GESTION

2.1.1. Planteamiento del problema u oportunidad de mejora

El Hospital Básico Sigchos atiende una población de aproximadamente veinte y dos mil habitantes, siendo así las parroquias con más habitantes: Sigchos, Chugchilán e Isinlivi.

En el área de Emergencia de dicho hospital encontramos que se realizan alrededor de 600 atenciones mensuales, las cuales son valoradas a su ingreso aplicando triaje de Manchester, con lo cual se determina el tiempo de espera de cada uno de los pacientes previo a su atención.

En los últimos meses se ha visto gran atención a pacientes con patologías crónicas y no de emergencia, lo cual retrasa la atención, esto debido a la desatención por parte de personal de Centros de Salud (Primer nivel), quienes no brindan atención integral, por lo que, quienes adolecen de dichas patologías acuden al Servicio de Emergencia del Hospital en mención. La demora de las atenciones de emergencia y concurrente calidad de atención, se deben a que las atenciones que se corresponden a pacientes crónicos, son de aproximadamente el 50% de las atenciones diarias, debido al desconocimiento de la población de dónde hacerse atender.

2.2. Justificación del planteamiento del problema u oportunidad de mejora

Para poder atender al presente problema que se da en el Hospital Básico Sigchos es necesario llevar a cabo una evaluación de calidad y tiempos de cada uno de los pacientes, lo cual se justifica al encuestar a pacientes atendidos en distintos días de la semana.

En la actualidad el mal uso de la emergencia del hospital en mención hace a los profesionales médicos que atiendan con cierta prioridad a pacientes con patologías crónicas, así en el año 2022 según los datos del departamento de estadístico reporta un total de 52% de atenciones que no requerían atención por el servicio de Emergencia. (Estadística Hospital Básico Sigchos 2022).

La mejora del tiempo y de la atención en el servicio de emergencia ayuda a mejorar la experiencia de cada uno de los usuarios, aumentando la credibilidad y calidad de atención además de mejorar y convertir en una experiencia agradable el visitar esta casa de salud.

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Desarrollar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención y tiempo en el servicio de Emergencia del Hospital Básico Sigchos.

2.3.2 Objetivos específicos

- Establecer una revisión bibliográfica de la calidad de atención en el servicio de Emergencia.
- Realizar un diagnóstico de los recursos y capacidades que posee en Emergencia el Hospital Básico Sigchos.
- Establecer tiempo de espera de cada paciente con relación al triaje de Manchester para mejorar la atención dentro del servicio de emergencia.

2.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

Dentro de las oportunidades de prestación de servicios propuestas, tenemos:

- Capacitar personal de salud que opera dentro del área de emergencia sobre el triaje de Manchester (Anexo 2) y tiempos de espera de acuerdo con dicha escala, mensualmente.
- Elaborar un sistema interactivo web espera una comunicación rápida y oportuna entre el servicio de admisión y atención al paciente.
- Proponer la elaboración de encuestas a usuarios del hospital básico Sigchos dentro del servicio de emergencia semanalmente, en relación con la calidad de atención revivida.

TABLA 5. Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución (Anexo 1)

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativa de Solución	de	Unidad de Gestión Responsable
Tiempo prolongado en la atención de pacientes dentro del área de emergencia	Falta de comunicación eficiente entre el área de admisión y atención.	Malestar para los usuarios del servicio de emergencia.	Mejorar el tiempo de atención a usuarios.	Generar un sistema de comunicación digital entre las dos áreas en mención.	un de	Dirección del área de emergencia. Talento humano.
Mala aplicación del triaje de Manchester	Desconocimiento por parte del personal de admisión sobre triaje realizado.	Prolongación en tiempos de espera y descontento del usuario	Explicar a pacientes del tiempo de espera de acuerdo con esta normativa internacional	Capacitar a personal que realiza triaje de Manchester y educación a usuarios.	a	Personal de admisión del área de emergencia.
Atención a pacientes con patologías crónicas en el área de emergencia.	Desconocimiento de usuarios sobre donde hacerse atender de acuerdo con la prioridad requerida.	Molestia de los usuarios por el tiempo esperado para su atención	Aumentar la calidad de atención con comprensión de los usuarios de acuerdo con su patología	Redireccionar a los pacientes a casas de salud de primer nivel de atención	los	Personal de admisión del área de emergencia.

Fuente: Usuarios del área de Emergencia.

Realizado por: Eduardo Pinto

CAPÍTULO III

3.1. Metodología de investigación

En la actual investigación se realizará con el fin de lograr el objetivo del presente trabajo el cual se basa en desarrollar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención y tiempo del servicio de emergencia del Hospital Básico Sigchos, por lo cual se utilizará una investigación cualitativa descriptiva, ya que con ello podemos dar a conocer detalles de un determinado número de personas quienes trabajan en esta institución y por ende son fundamentales para llevar a cabo el plan propuesto con la consiguiente mejora de la problemática que existe.

Para poder lograr la respectiva recolección de información es primordial tener claro, la población, la misma que serán los pobladores que hacen uso a diario del servicio de Emergencia, además de la muestra, misma que se tomará en 5 días de la semana así en pacientes que hagan uso de esta área del hospital.

Para la recolección de datos e información se recurrirá a encuestas y entrevistas, en las cuales las encuestas se aplicará a usuarios y población que llegue el servicio de emergencia, mientras que las entrevistas serán aplicadas a los colaboradores que laboran en esta área.

Así se realizaron encuestas (Anexo 3) a 7 personas que son quienes trabajan en el área de emergencia con una trayectoria mayor a 4 años; además de 100 pacientes, obteniendo lo siguiente:

- De las 7 personas que se ha encuestado el 71,42% de las mismas colocan como principal diagnóstico de la mala calidad de atención en el servicio de emergencia el desconocimiento de las personas que hacen uso de este servicio, mientras que el 28,58% restante concuerdan en falta de capacitación al personal que atiende en esta área.
- La necesidad de tener insumos médicos dentro del área de emergencia es un punto que el 100% de los encuestados respondieron necesario para una atención de calidad.
- Todos los encuestados llegan a la conclusión de que se debería tomar medidas urgentes ya que no se lleva a cabo una correcta administración por parte de los líderes sobre una mejor atención en el área de emergencia.

- 6 personas señalan cómo una debilidad la falta de promoción el área de emergencia y su adecuado uso, mientras que una menciona la mala distribución por parte del personal que labora en esta área.

Se puede mencionar que una fortaleza que encontramos en el área de emergencia es el personal médico que está presto a la atención las 24 horas, mientras que como oportunidad encontramos el gran trabajo en equipo que podemos llegar a tener dentro de la institución.

Por otro lado encontramos que una de las debilidades más prominentes, es la falta de comunicación por parte del personal de primer contacto con el paciente para explicar su tiempo de espera, mientras que una de las amenazas marcadas es el desconocimiento por parte de la población de cómo hacer uso de esta área.

3.1.1. Diagnóstico de la gestión organizacional-administrativa

La atención médica es pilar fundamental al momento de hablar sobre dirección estratégica, canalizado mediante procesos estratégicos, se puede comprender y explorar la situación real y actual de las organizaciones de atención médica. (Peralta, Cervantes, Salgado & Espinoza, 2020).

La atención médica en el departamento de Emergencia, en el hospital depende directamente del Ministerio de Salud, abarcando las siguientes áreas: Ginecología, Pediatría, Medicina Interna, Cirugía; en el departamento de emergencias, el médico residente y la enfermera son responsables de clasificar a los pacientes para recibir tratamiento adicional o transferirlos a los departamentos del hospital según su evaluación.

Al generar el proyecto para gestionar la mejora de atención en el servicio de emergencia, el Hospital reunirá y examinará la indagación de la comunidad utilizando los medios más adecuados, así como el estudio FODA para el ambiente habitual, analizaremos las circunstancias para ayudar al déficit de nivel de atención de emergencia, al examinar las fuerzas e incompetencia al entorno específico en el que se encuentra.

Después de describir las fortalezas y debilidades prioritarias del hospital y el departamento de atención emergente, resumiremos los vínculos entre las actividades y cómo se puede implementar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención de dicha área.

3.1.2. Gestión Gerencial de la Dirección

Dentro de esta gestión encontramos estrategias, políticas y acciones direccionados mediante el desarrollo de planificación global con el fin de cumplir objetivos en todas las áreas ya sea administrativas u operacionales. Todo ello es necesario mencionar que dentro del hospital básico Sigchos encontramos a un médico general con un desempeño en su cargo de 3 años, en los cuales encontramos que sus funciones han sido además de tener organización, planificación y control de recursos humanos; es el hecho de contar con habilidades para gestionar de manera adecuada recursos humanos aplicando de manera propicia una adecuada administración.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Gestionar y ejecutar la adecuada estructura del hospital básico Sigchos en diferentes áreas como administrativas, talento humano y recursos económicos.	Mapa mental de planificación en funciones empresariales gerenciales.	Mapa mental funcional del hospital básico Sigchos.

El director médico del hospital, tiene el libre albedrío para cumplir y hacer cumplir valores como liderazgo, honestidad, responsabilidad y ética con el fin de mantener una correcta atención a los pacientes en cada una de las áreas del hospital brindando apoyo a sus colaboradores.

El resultado de este indicador tenemos que se basa en la correcta administración por parte de la estructura gerencial el hospital, obteniendo el diagnóstico que en el servicio de Emergencia se encuentra desprovista de atención por parte de la gerencia, con problemas tales como falta o ausencia en muchas ocasiones del director médico por salida del por salida a compromisos laborales, así como también la falta de organización para realizar evaluaciones continuas de cada uno de los servicios del hospital.

3.1.3. Gestión Estratégica de Marketing

Dentro del ministerio de salud pública se puede observar que esta área es netamente coordinada por el área zonal, las mismas se encargan de imagen, comunicación y prensa; tomando este antecedente cabe mencionar que no existe autonomía dentro del hospital para poder gestionar directamente propaganda a los usuarios.

Con ello cabe mencionar que dentro del área de estudio es importante lograr difundir las diferentes funciones y actividades desarrolladas con el fin de mejorar la atención en emergencia a cada uno de los usuarios.

Es importante considerar que la población a la cual vamos de llegar una gran mayoría tiene analfabetismo y falta de educación por lo que cabe mencionar que es una población de difícil acceso y hay que buscar la manera adecuada de poder llegar a ellos ya sea con radio o televisión que es mucho más fácil de percibir por parte de los usuarios.

3.1.4. Gestión administrativa y de recursos humanos

En correlación con el área de gerencia encontramos estaría en la cual se trabaja en conjunto con la mencionada, ya que dentro de la gestión de recursos humanos encontramos el correcto manejo de personal y el cumplimiento de sus funciones además del abastecimiento del mismo, para alcanzar los objetivos de atención de calidad dentro de todo el hospital.

Dentro de la jornada laboral del área de emergencia encontramos que se atiende las 24 horas del día los 7 días de la semana, lo cual junto con un organigrama subordinado representativo permite al personal conocer quién es el responsable, verificando y organizando actividades propias de cada uno para evitar repetir las mismas.

Se debe considerar que dentro del área de emergencia no existe especialista de pediatría por lo cual quien atiende dichos pacientes es el médico residente, lo cual ocasiona descontento muchas ocasiones por parte de los usuarios; además las limitaciones a una atención de mayor complejidad, por lo que se hace inevitable el hecho de referir a pacientes a una casa de mayor complejidad para resolver sus patologías, en donde muchas ocasiones lastimosamente la demora por falta de transporte es inevitable agravándose así la vida del paciente.

TABLA 6. Gestión administrativa y de recursos humanos

Prioriza diferentes niveles de prioridad en cada área	El personal médico de cada área tiene que responder de manera adecuada a la necesidad de cada momento
Se debe priorizar las necesidades con materiales y recursos económicos y	Debe prevalecer la dirección, organización y jerarquización por parte

humanos brindando calidad en la atención	del personal administrativo para evitar conflictos laborales.
--	---

Así como resultado de estos indicadores tenemos que existe un déficit de personal en el área de Emergencia, mencionando especialmente la falta de un especialista en Pediatría, además de desconocimiento de muchos funcionarios de las labores que deben desarrollar; obteniendo como diagnóstico que el personal que se encuentra dentro de la Emergencia no cuenta con una guía correcta por parte del área de Talento humano lo cual se debe reforzar.

3.1.5. Gestión financiera y económica

En cuanto a la gestión financiera podemos mencionar que la inversión que existe dentro del área de emergencia, es considerable, en relación a ciertos insumos, se dispone de un presupuesto anual de alrededor de 4.508.777,48 dólares americanos, de lo cual, se destina solamente 2.500.000 para el área de emergencia, con ello no podemos hablar de un abastecimiento del 100% ya que, en reiteradas ocasiones existe carencia de insumos para una adecuada valoración y tratamiento.

Como resultado de estos indicadores mencionados encontramos que, el desabastecimiento de medicamentos por falta de presupuesto afecta a quienes hacen uso del servicio; con lo que se llega al diagnóstico de que, ya que muchos medicamentos utilizados son adquiridos por los propios usuarios disminuyendo la calidad de atención.

3.1.6. Gestión Operativa, abastecimiento y logística

La escasez y falta de abastecimiento de muchos recursos e insumos médicos viene a ser uno de los problemas de mayor importancia y envergadura ya que se viene dando desde hace varios años, muchas veces por falta de una adecuada planificación anual en relación a lo que se utilizará durante el año, limitando de esta manera a los profesionales de la salud para una atención de calidad.

Además cabe mencionar que existe déficit en varios equipos de diagnóstico, lo cual obliga a los pacientes a buscar una segunda alternativa que muchas veces es costosa por falta de estos recursos dentro del hospital, viéndose afectado la gestión operativa y logística dentro del área de emergencia, teniendo como factor común el hecho de retrasar varios procedimientos urgentes por insuficientes recursos.

Con estos indicadores obtenemos que no solamente se ha llevado a cabo esta gestión por una persona, al contrario se encabeza por varias jefaturas y encargados de áreas tanto médicas, de enfermería y farmacia; todos en conjunto deberían tener una planificación adecuada, se ve por lo tanto en esta área como diagnóstico el hecho de evitar que exista desabastecimientos equipos para diagnóstico que son utilizados a menudo y que por la mala organización suelen terminarse antes del tiempo previsto, como medicamentos.

3.1.7. Gestión técnica y tecnológica

Dentro del área de gestión técnica y tecnológica es importante mencionar que se debe trabajar y pulir ciertas medidas de importancia ya que la intercomunicación ágil y verás, hoy en día es mucho más accesible ya que poseemos redes de internet, las mismas que podemos implementar en nuestro día a día agilizando los procedimientos y atención prioritaria.

Con estos indicadores se puede implementar sistemas actualizados e interactivos, los mismos que promuevan la atención inmediata de pacientes graves con un diagnóstico presuntivo por parte de primer contacto con el paciente, con lo que se diagnostica la importancia de ganancia de tiempo en cada paciente, con lo que se ve una eficiente atención.

3.1.8. Gestión de los servicios clínicos y/u hospitalización

El hospital básico de Sigchos cuenta con 28 camas para aquellos pacientes que requieren ser ingresados distribuidas en las diferentes áreas así como pediatría, medicina interna, ginecología-obstetricia y cirugía; además de 3 camillas en box de emergencia y 10 en observación de emergencia.

Existe un protocolo de atención el cual comienza cuando el paciente ingresa a las instalaciones de esta casa de salud en donde se brinda atención pero muchas veces la misma puede verse afectada por falta de insumos o falta de comunicación entre el personal, hasta su destino final que puede ser el domicilio o su internación de acuerdo a cada patología.

Es relevante mencionar que se cuenta con servicio de laboratorio, radiografías, psicología, nutrición; pero en numerosas ocasiones el área de rayos x no se encuentra disponible por varios aspectos, o también se carece de insumos dentro del laboratorio, lo que obliga al profesional y por ende al paciente a realizar estudios complementarios

fuera de esta casa de salud, lo cual muchas veces es imposible porque no existe dentro del cantón ni de manera particular muchos exámenes necesarios en ese momento, lo que deriva en el retraso de la atención.

Con lo mencionado como indicadores se ve además que la cantidad de formularios físicos que se llenan con cada paciente muchas veces son innecesarios y esto también retrasa el tiempo con cada uno de los mismos, obteniendo como diagnóstico que la mejora se hace énfasis en muchos protocolos que se consideran obsoletos y lo único que hacen es enlentecer el proceso de atención al usuario.

Ratios que se relacionan con el área de estudio

- Encontramos que dentro del servicio de emergencia en el año 2022 Se brindaron 5475 atenciones tanto de pediatría, medicina general, cirugía y obstetricia.
- El porcentaje de ingresos canalizados del servicio de Emergencia fue en el año 2022 del 45%, siendo un porcentaje bajo en relación a la capacidad de hospitalización que posee el hospital que es de 30 camas
- No existe un proceso de evaluación de la calidad de la atención en el área de emergencia ya que esto no nos permite valorar la calidad brindada a cada paciente.
- Se realizan 250 electrocardiogramas en el área de emergencia, mismos que son solicitados del personal tanto de consulta externa, emergencia y centros de salud.
- Encontramos que existe un número total de defunciones de 2 en el área de emergencia dentro de las 24 horas de captación, pacientes que llegan en malas condiciones generales los cuales son admitidos en esta casa de salud pero fallecen en la misma.
- Se canalizaron desde el servicio de Emergencia 115 cirugías de emergencia.
- Se efectuaron 1352 radiografías solicitadas del servicio de emergencia, con un tiempo de espera estimado por paciente de 8 minutos debido a la demanda de consulta externa.
- Dentro del servicio de laboratorio se llevaron a cabo 1836 exámenes solicitados del servicio de emergencia, con una duración aproximada de espera de 52 minutos.
- Se realizan 632 procedimientos tanto de suturas, curaciones de heridas, cambio de sondas vesicales, entre otros en el año 2022 por parte de un médico encargado del área de emergencia a diario.
- Obtenemos un tiempo promedio de estancia de pacientes de aproximadamente 4.25 horas ingresados a observación por diferentes causas.

- Se encuentra en promedio de 14 atenciones diarias por parte de cada médico residente en el área de emergencia, siendo una productividad baja al tener una población de alrededor de 22 mil habitantes.

CAPÍTULO IV

4.1. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

4.1.1. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis del Entorno Social

El análisis del entorno es una importante herramienta de gestión social que permite un examen temprano del contexto en el que se desarrollarán las políticas, programas y proyectos sociales, identificando así las oportunidades y amenazas del contexto para llevar a cabo con éxito operaciones similares, también forma parte del proceso de planificación estratégica y desarrollo de escenarios.

Esta herramienta analítica en sí misma es valiosa porque facilita la comprensión de los contextos socioeconómicos, políticos, sociales, culturales y científico-técnicos en los que se desarrollará una determinada actividad. Entre los factores encontramos:

Factores económicos	Mayor presupuesto anual a la institución. Capacitación al personal financiero
Factores socio-culturales	Tendencia de vida saludable. Escenario que facilite su inclusión en los procesos democráticos y la participación directa en las organizaciones y políticas de salud. Atención intercultural, integral y multidisciplinario.
Factores políticos-legales	Mejor regulación de la distribución de recursos. Cambio de gobierno, nuevas estrategias para la entrega de medicamentos y equipos de diagnóstico.
Factores tecnológicos	Implementar un sistema eficiente de intercomunicación entre admisión y atención

Realizado por: Eduardo Pinto.

Análisis de la industria de servicios de salud

Dentro del análisis que tenemos que tener en cuenta, en este punto vamos se considera 5 aspectos, según M. Porter:

- Intensidad de la rivalidad entre competidores actuales: encontramos que dentro de los servicios de emergencia a partir del ministerio de salud pública son varios los cuales van a estar divididos de acuerdo a la complejidad de cada

establecimiento, pero todos ellos brindan la atención necesaria para poder actuar de manera adecuada en el momento de ser preciso; teniendo como grupos estratégicos a los profesionales que laboran en esta área; pero considerando que puede existir complicaciones en relación al acceso de ciertos medicamentos necesarios al momento de la atención.

- Riesgo de que entren nuevos competidores: dentro del área de emergencia encontramos varias barreras que se han mencionado a lo largo de este proyecto entre las cuales encontramos limitantes de insumos que muchas veces dificultan la atención adecuada y de calidad a los pacientes, resultando esto en que los mismos buscan otras fuentes de atención en las cuales se ven afectados sus recursos económicos y muchas veces retrasan un tratamiento óptimo y precoz.
- Presión proveniente de productos sustitutos: existe medicina alternativa que muchas veces retrasa el tratamiento eficaz de ciertas patologías, debemos considerar que al estar en una área rural muchos de los pacientes optan por este tipo de medicamentos que en varias ocasiones puede comprometer la vida ya que no son valorados previamente por un profesional de salud esto debido a que no encuentran satisfacción en el área de emergencia del hospital; y muchas veces prefieren poner en riesgo su propia vida antes que acudir a esta casa de salud.
- Poder negociador de los clientes: los usuarios y pacientes que vienen a hacer el rol de clientes es importante ya que ellos van a brindar mayor confianza si existe una atención de calidad con un diagnóstico veraz y por ende tratamiento adecuado a las diferentes patologías que aquejan o por la cual llegan al servicio de emergencia.
- Poder negociador de los proveedores: el personal de salud en este sentido siendo quién brinda el servicio de atención en conjunto con todos los personajes que están en contacto con el paciente, son los llamados a aumentar la credibilidad y confianza de cada uno de los pacientes para que vuelvan a esta casa de salud.

Finalmente se debe considerar que hay varios aspectos de interés en los cuales se pone de manifiesto el hecho de solucionar varios de los problemas que se quejan al momento de la atención en el servicio de emergencia por lo que los rectores principales van a ser los prestadores del servicio de salud y depende de la resolución de cada caso habrá mayor confianza por parte de los usuarios hacia esta casa de salud con lo que mejorará los niveles de atención y la calidad de esta.

Análisis FODA

Un análisis FODA incluye la realización de una evaluación de fortalezas y debilidades, un diagnóstico general de la realidad intrínseca de un organismo, y un análisis extrínseco, en otros términos, un ejercicio de ocasiones y desafíos.

Se puede dividir a esta matriz en: análisis interno y análisis externo, los factores internos pueden ser características positivas (fortalezas) o negativas (debilidades) tomando en cuenta las capacidades financieras y económicas, tecnológicas y técnicas, administrativas, sociales y políticas en relación a la organización y, al analizar los factores externos, son independientes del sujeto que se evalúa, pero pueden tener un efecto positivo (oportunidades) o negativo (amenazas), en las que se desarrollan las instituciones médicas, factores ambientales, políticos, legales o sociales que pueden representar amenazas a la sociedad.

FIGURA 4: MATRIZ FODA

ANÁLISIS FODA DEL AREA DE EMERGENCIA		
F	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none">-Equipo médico multidisciplinario.-Posee todos los servicios activos del hospital: cirugía, medicina interna, pediatría, emergencia y ginecología.
O	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none">- Brindar servicios de alta calidad a los pacientes que necesitan asistencia médica en un tiempo breve.-Crear un sistema interactivo entre admisión y atención al usuario.- Manejar las relaciones internas y externas.
D	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none">-Hospital Primario Sigchos carece de recursos económicos para evaluación y tratamiento farmacológico-Alto analfabetismo y bajos recursos de la población.-Escasez de formación continua de los trabajadores para la realización del triaje de Manchester.
A	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none">-Suministros deficientes para suplir las exigencias del servicio de emergencia.-Reformas en el sistema salud.-Mayor credibilidad en medicina ancestral que en la medicina tradicional.

Origen: Elaboración propia

Realizado por: Eduardo Pinto.

En este caso, las características que promueven al crecimiento de la organización se consideran fortalezas, en cambio, las debilidades serán aspectos negativos que afecten el logro de los objetivos y puedan poner en riesgo la continuidad institucional.

Se examinaron minuciosamente algunos aspectos del Hospital Básico Sigchos, en los que se añadió los financiero-económicos, administrativos, sociopolíticos y técnico-tecnológicos. Así, mediante la realización del análisis FODA, se promueve la creación de estrategias que contribuirán a solucionar el dilema propuesto y beneficiarán a los habitantes del cantón Sigchos.

Cadena de Valor

Dentro de las actividades básicas que se ofertan en el servicio de emergencia del hospital básico Sigchos encontramos que es la atención propicia a pacientes dentro de los servicios de Emergencia y Hospitalización; así tenemos:

Figura 5: Cadena de Valor de Porter

Talento humano y dirección distrital			
Admisiones y estadística			
Laboratorio y Rayos X			
Servicio de limpieza			
Servicio de Emergencia	Servicio de Consulta externa	Servicio de Hospitalización	Servicio de Atención Obstétrica

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Eduardo Pinto

Podemos observar que dentro de este esquema encontramos servicios básicos los cuales van a ser el servicio de emergencia, consulta externa, hospitalización y atención obstétrica; cada uno de ellos con sus respectivos profesionales ya sea en el área de medicina general, medicina interna, gineco-obstetricia, cirugía general y pediatría.

Todos apoyados por las áreas de limpieza, exámenes para clínicos como laboratorio y radiografías, admisiones y estadística; y por ende de gestión de talento humano y

dirección distrital ya que al ser un hospital del ministerio de salud pública va a estar regido ah normativa del distrito 05D05, mismo que estará regido por la zona 3.

Hay que destacar que al ser una entidad estatal no va a generar ningún tipo de margen ya que no está generando ningún valor de lucro.

Cada uno de los servicios propuestos van a manejarse con el fin de lograr una atención adecuada a cada uno de los pacientes qué hacen uso de esta casa de salud los mismos que pueden llegar de manera ambulatoria o muchas veces referidos de centros de salud aledaños al hospital, lo cual nos permite una mejor atención sí encontramos oportunidades como publicidad y promoción de cada uno de los servicios acorde a la necesidad de la población de este cantón.

Cultura Organizacional Hospital Básico Sigchos

Misión

“Dar cuidado de humanismo, calidad, calidez; tecnología, ciencia e investigación para abordar los distintos problemas de salud, la adecuada atención al paciente, servicios médicos relacionados con la promoción en el hospital, el tratamiento preventivo y de rehabilitación en el lugar de residencia y satisfacer las necesidades sociales con eficacia y eficiencia y colaborar con organizaciones externas para lograr los objetivos generales de salud del Cantón Sigchos”. (Hospital Básico Sigchos, 2016).

Visión

“Para el año 2026, el Hospital Básico Sigchos será convertido en uno de los mejores hospitales básicos de la provincia de Cotopaxi, brindando atención y prestaciones de calidad, ofreciendo a los pacientes de un lugar de cordialidad y desarrollo profesional, con enfoque en la eminencia y amabilidad en la atención al paciente”. (Hospital Básico Sigchos, 2016).

Valores

RESPONSABILIDADES: Definir los roles del día a día en el trabajo de la atención médica y establecer metas para lograr con su misión y visión.

COMPROMISO: Lograr nuestros objetivos mientras nos enfocamos en dar cuidados de calidad a nuestros usuarios.

ÉTICA: Preservar la honestidad, transparencia y procurar que todos los que trabajan con nosotros se sientan cómodos.

EFICIENTE: Alcanzar metas con procesos y prácticas que garantizan la productividad mientras se aprovecha al máximo el requerimiento.

TRABAJO EN EQUIPO: Trabajando por una meta común, acatando y evaluando los distintos puntos de vista, confortando las relaciones y priorizando la notoriedad grupal sobre la individual.

EQUIDAD: Utilizar los recursos y servicios de la casa de salud sin importar grupo social, género, edad, religión y cosmovisión, estado de salud o enfermedad.

Objetivos institucionales

“Elaborar reuniones periódicas cada mes e inclusive sesiones excepcionales si es necesario con el fin de determinar con exactitud la valoración vigente de la organización en cuanto a la formación desatinada a personal y talento humano, mostrar empatía y aptitud en las ferias hospitalarias para lograr la armonía entre los usuarios y los funcionarios de esta prestigiosa institución.” (Hospital Básico Sigchos, 2018).

Principios éticos – políticas

- **Políticos**

Oportunidades

Cambio de gobierno, nuevas estrategias para la entrega de medicamentos y equipos de diagnóstico.

Amenazas

Privatización de la salud.

- **Económicos**

Oportunidades

Incrementar el presupuesto anual de la organización.

Amenazas

Hospitales que requieren más impulsos económicos.

- **Socio-cultural**

Oportunidades

Tendencias de estilo de vida saludable.

Amenazas

Los usuarios carecen de conciencia sobre esta crisis sanitaria.

- **Tecnológicos**

Oportunidades

Captación de un sistema eficiente de intercomunicación entre admisión y atención del Hospital Básico Sigchos.

Amenazas

Fase de prueba, gran inversión en ciencias aplicadas.

- **Legales**

Oportunidades

Superior seguimiento de la asignación de recursos y medicamentos.

Amenazas

Normativa sobre protección y seguridad laboral.

4.2. ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

El plan se alimenta de la organización estipulada, debido a que se convirtió en una técnica de planificación que establece a los administradores de empresas modernas llegar a metas y, por lo tanto, decidir mediante el desarrollo de estrategias.

Una vez lograda nuestra evaluación médica de gestión gerencial se procede a mantener indicadores de gestión, es decir, evaluaciones ponderales que manifiestan que tan efectivamente el establecimiento alcanzó sus metas de negocio inéditos. En ciertas circunstancias, se puede calcular el progreso hacia los objetivos establecidos a base de hitos de gestión.

4.2.1. Plan de gestión gerencial

Dentro del siguiente capítulo se da a conocer los indicadores y las actividades por gestión que se realiza dentro del Hospital Básico Sigchos, entre las cuales encontramos la gestión organizacional y administrativa, financiera y económica, técnica y tecnológica, entre otras, a partir de las cuales se pretende dar solución al problema identificado en la institución mencionada. con lo que el presente plan de gestión permitirá la mejora de calidad de atención de los pacientes en el área de emergencia.

4.2.3. Propuesta de solución: formulación plan de gestión gerencial

Desarrollar un plan de mejora para la calidad de atención a cada uno de los usuarios del servicio de emergencia en relación con el tiempo de espera y su correlación con el triaje de Manchester de acuerdo con la patología presente en ese momento.

Para lo cual se identificó la problemática en la cual se puede observar que existen varias personas que hacen uso del servicio de emergencia sin ameritar el mismo ya que en un gran porcentaje, aproximadamente 50%, son patologías crónicas que se debería atender en instituciones de primer nivel como centros de salud aledaños al cantón de Sigchos, lo cual genera insatisfacción y descontento en los usuarios del hospital de

Sigchos, ya que además la falta de información a los mismos por parte del personal de primer contacto en esta área no conoce muchas de las veces el porque la demora de la atención solicitada, por lo que se procede a realizar el siguiente plan de acción.

Gestión Administrativa

Una decisión estratégica para la adopción de un sistema de gestión de calidad, en el cual es óptimo para intervenir en la mejora de la elaboración global y dar una base sólida para una evolución sostenible.

La Organización Internacional para la estandarización en los cuales se aplica la gestión de calidad organizacional que aplica para empresas públicas y privadas; sin importar la actividad o tamaño de esta, desarrollando un método de labores imprescindible con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofertados y la satisfacción de los pacientes.

Actividad 1

Instrucción para los funcionarios con el fin de actualizar en saberes acerca de funciones y responsabilidades que deben llevar a cabo en el área de emergencia del hospital, mismo que se le evaluará con el manual de procesos del ministerio de salud pública, por lo que se guiará con talento humano un proceso mensual de capacitación haciendo énfasis en el área de emergencia, y evaluando lo impartido, con el fin de que cada uno de los funcionarios sepan sus responsabilidades y funciones en el período de Enero 2023 a Enero 2027.

Tabla 7. Indicador de Gestión Administrativa Actividad 1

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Método de verificación
Instruir a los funcionarios acerca sus responsabilidades y funciones.	Número	$\frac{\text{Capacitación realizada}}{\text{Capacitaciones planificadas}}$	Evidencia escrita con pre y post evaluaciones de la capacitación con calificación de los conocimientos adquiridos.

Elaborado por: Eduardo Pinto

Actividad 2

Poner en conocimiento a cada uno de los funcionarios operativos del hospital básico chichos acerca de la importancia de conocer las normas que rigen el triaje de

Manchester para poder dar una atención de calidad y eficiencia a cada uno de los pacientes y usuarios, con capacitaciones trimestrales, impartidas el 15 de cada mes, cada 3 meses, gestionando cronogramas actualizados en coordinación con talento humano de enero del 2023 a enero del 2027.

Tabla 8. Indicador de Gestión Administrativa Actividad 2

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de indicador	Método de verificación
Instruir acerca del triaje de Manchester a personal del hospital básicos Sigchos.	Número	$\frac{\text{Capacitación realizada}}{\text{Capacitaciones planeadas}}$	Evidencia escrita con pre y post evaluaciones, de la capacitación con calificación de los conocimientos adquiridos.

Elaborado por: Eduardo Pinto

Con estas actividades se proyecta a realizar lo siguiente en 5 años:

- Evidenciar mediante informes escritos que cada uno de los funcionarios sepan acerca de sus responsa habilidades dentro del área de emergencia.
- Lograr comprobar mediante informes escritos que cada uno de los funcionarios de primer contacto con el paciente en el área de emergencia apliquen de manera adecuada el triaje de Manchester.
- Mejorar el tiempo de atención a aquellas patologías que en realidad son emergencias considerando que el tiempo de acuerdo a cada patología, va a ser de una atención inmediata hasta una atención que puede esperar el lapso de 4 horas.

Gestión técnica y tecnológica

La integración tecnológica en el sistema de salud se refiere a un proceso que se desina a la mejora de calidad y eficacia en la atención y prestación de servicios mediante la aplicación de tecnologías apropiadas.

Dentro de la gestión técnica y tecnológica vamos a desarrollar sistemas de gestión para mejorar la calidad de atención de la salud en el área de emergencia tanto como para trabajadores como para usuarios.

Actividad 1

Desarrollar un sistema de comunicación informático entre el área de admisiones y el área de atención de la emergencia del hospital mismo que se desarrollará por parte del ministerio de salud pública, con lo que se logrará aumentar la velocidad de atención ya que el médico u obstetrix tendrá conocimiento oportuno de la situación del paciente en tiempo real, durante el período Enero 2023 - Enero 2027.

Tabla 9. Indicador de Gestión técnica y tecnológica Actividad 1

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula de indicador	Método de verificación
Sistema de comunicación apropiado instalado	Porcentaje	Sistema de comunicación apropiado instalado <hr/> Sistema informático planificado	<ul style="list-style-type: none">- Acta entrega de sistema entregado por parte de Tic's- verificar la validez del sistema de comunicación

Elaborado por: Eduardo Pinto

Actividad 2

Enlazar el sistema propuesto en las computadoras que corresponden al área de emergencia con usuarios de cada una de las personas que están dentro de los mismos con el fin de que la información sea verás y oportuna por parte de los profesionales, fortaleciendo la atención oportuna de los usuarios del hospital básico Sigchos, durante el período Enero 2023 - Enero 2027.

Tabla 10. Indicador de Gestión Técnica y tecnológica Actividad 2

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Método de verificación
----------------------	------------------	-----------------------	------------------------

Sistema de comunicación instalado en las computadoras	Porcentaje	Sistema informático apropiado instalado	Escrito con fecha de creación del sistema de comunicación con firmas de responsabilidad de los usuarios creados.
		Sistema informático planificado	

Elaborado por: Eduardo Pinto

De acuerdo a estas actividades propuestas, nos proyectamos en 5 años a:

- Disponer de un sistema de comunicación apropiado y funcional instalado en las computadoras del servicio de emergencia, el mismo que sirva para poder tener comunicación entre el área de admisión y el área de atención.
- Utilizar de manera adecuada el sistema de comunicación instalado, con cada uno de los usuarios creados para una adecuada comunicación y aumento de calidad de la atención en emergencia, mejorando los tiempos de atención.

Gestión política y social

La política pública refleja la interacción sistémica entre los actores y se materializa en sus reglas y patrones de comportamiento que determinan la forma de actuar frente a los asuntos considerados de interés público; en salud pública, los problemas se definen como aquellos que afectan la salud. (Gómez-Arias R. 2012).

El sistema público actualmente pretende formular hipótesis para el impulso de la salud mediante nuevos planteamientos centrados en los determinantes colectivos, mediaciones del estado y de la sociedad civil; desarrollo e intervención comunitaria; que sobrepasa los enfoques de medicina profiláctica y biológica específica de la patología, preserva la salud y promueve la vida.

Integra modificaciones ambientales, medidas preventivas individuales y participaciones terapéuticas apropiadas y marca el renacimiento de la actividad de promoción de la salud; se interesa por los pobres y los más vulnerables, la transformación de los servicios de atención hospitalaria a atención primaria de salud; ya través de la política y la acción comunitaria se fortalecen.

Actividad 1

Conectar con instituciones externas para el soporte financiero y el diseño de exposiciones en emergencia colocando un documento de compromiso firmado y aprobado por un representante de organismos externos: GAD, MIES, Programas internacionales, se esperan 3 exposiciones al año con un intervalo de 4 meses, así las personas pueden encontrar información sobre la cartera de servicios del Hospital Básico de Sigchos, con foco en emergencia, entre enero de 2023 y enero de 2027.

Tabla 11. Gestión social y política Actividad 1

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula de indicador	Medio de verificación
Servir de enlace con instituciones externas para avanzar en la promoción de la Emergencia.	Número	Realizar exposiciones trimestrales. Plan anual en feria de promoción	Informe firmado por los delegados que asistieron a la presentación.

Elaborado por: Eduardo Pinto

Actividad 2

El acceso a los medios que actualmente son propiedad del estado de Sigchos, como: la estación de radio municipal de Sigchos y Proyecto uno, tiene como objetivo producir programas y discutir temas de emergencia de importancia pública para aumentar la cobertura de emergencia. Se esperan 3 entrevistas por año en intervalos de 4 meses entre enero de 2023 y enero de 2027.

Tabla 12. Gestión social y política Actividad 2

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de indicador	Medio de verificación
Asistir a medios de comunicación	Número	Realizar entrevistas cuatrimestrales <hr/> Plan anual de entrevistas.	Informe firmado por los delegados que asistieron a los medios de comunicación.

Elaborado por: Eduardo Pinto

Dentro de la gestión social y política posterior a las actividades propuestas nos planteamos en 5 años a:

- Lograr tener un enlace con instituciones externas para avanzar en la promoción del servicio de emergencia del hospital básico Sigchos, y su correcto uso por parte de los usuarios.
- Asistir constantemente a medios de comunicación como son la radio, exponiendo temas de interés social de manera cuatrimestral logrando 3 entrevistas al año con el fin de informar a la población de temas actuales.

Gestión económica y financiera

Actividad 1

Preparar a las personas del departamento financiero con el fin de saber si lo que se invierte en el Hospital Básico de Sigchos es suficiente en el servicio de Emergencia, por lo que la capacitación se realizará cada seis meses desde enero de 2023 hasta enero de 2027.

Tabla 13. Gestión financiera y económica Actividad 1

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de indicador	Medio de verificación
Preparar al personal financiero.	Número	Realizar capacitaciones. Programas anuales de capacitaciones.	El informe se elabora junto con los principales puntos encontrados por la empresa responsable.

Elaborado por: Eduardo Pinto

Tabla 14. Inventario

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de indicador	Medio de verificación
El costo destinado para el proyecto.	Número	Destinar costos. Planificación de costos anuales.	Documentación de honorarios de costo.

Elaborado por: Eduardo Pinto

En la gestión financiera nos proyectamos en 5 años a:

- Tener preparado al personal financiero sobre los costos invertidos y destinados para el servicio de emergencia del hospital básico Sigchos
- Tener un presupuesto adecuado para poder mejorar en el servicio de emergencia, considerando los tiempos estimados según el triaje de Manchester.

TABLA 15. Presupuesto para el plan de gestión para aumentar calidad de atención en el servicio de Emergencia.

Recurso Humano				
CARGO	Nro. PROFESIONALES	REMUNERACION MENSUAL	REMUNERACION ANUAL	REMUNERACION EN 5 AÑOS
DIRECTORA DE UNIDAD	1	2641	31692	158460
MEDICO TRATANTE	1	2783	33396	166980
MEDICOS	8	1676	40224	201120
SUBTOTAL DE TALENTO HUMANO		7100	105312	526560
Capacitación				
	NUMERO DE CAPACITACIONES POR AÑO	COSTO POR V/U	COSTO TOTAL ANUAL	COSTO TOTAL EN 5 AÑOS
DIRECTORA DE UNIDAD	12	20	240	1200
MEDICO				
ENFERMEROS				

Gestión técnica y tecnológica				
	NRO PAGINAS	COSTO TOTAL ANUAL	COSTO MANTENIMIENTO PAGINA ACTUAL	COSTO EN 5 AÑOS MANTENIMIENTO TOTAL
CREACION DE PAGINA CON DOMIINIO PROPIO	1	500	20	100
CREACION DE SISTEMA PROPIO DE COMUNICACIÓN	-	-	-	-
Gestión Política y Social				
	NUMERO DE FERIAS	COSTO DE FERIA	COSTO ANUAL	COSTO EN CINCO AÑOS TOTAL
FERIAS DE PROMOCIÓN	3	100	300	1500

Fuente: Ministerio del Trabajo Acuerdo ministerial 0154/ Personal del proyecto y personal del MSP que labora en el Hospital Básico Sigchos, 2022

Hecho por: Eduardo Pinto

El presupuesto anual requerido para la implementación del plan anterior incluye:

Gestión Administrativa

Inversión de \$20 por mes en la preparación de la capacitación mensual que incluye folletos informativos, pruebas previas y posteriores para todos los operadores, estimada en \$240 por año.

Gestión técnica y tecnológica

El precio es de 500 USD por el diseño de una página en la home de la institución con URL y dominio propio, que ayudará en el seguimiento de pacientes en emergencia.

Gestión política y social

El costo de organizar ferias asociadas con agencias externas para promover el servicio de emergencia se estima en \$100 por exhibición y \$300 por 3 exhibiciones anuales. El costo estimado del plan de gestión es de \$560, seguido de cinco años de desarrollo.

CAPÍTULO V

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

El desarrollo de un plan gerencial tiene su adecuado significado si se realiza actividades en el sector de la salud, lo cual va a requerir de varias actividades propios de gerencia para una adecuada supervivencia desarrollo y evolución dentro de la organización, siendo esto primordial al momento de actuar dentro del campo de salud.

Por ello es importante mantener la planificación propuesta en el punto anterior llevando a cabo los objetivos redactados en el capítulo 2.

Limitaciones y/o Restricciones de Gestión Gerencial

Hoy en día varios organismos empresariales sufren muchas veces de no explorar nuevas estrategias en gerencia lo cual puede ayudar a aumentar alcances y metas debido a inexperiencia que juega una mala jugada Al momento de tomar decisiones; llevando además a varias instituciones a disminuir de manera drástica las ventas y demanda de pacientes, lo cual lleva a que no haya una globalización y se forme parte de nuevas estrategias.

Por lo que se puede denotar que las limitaciones encontradas en nuestro plan de gestión gerencial son:

- Una de las limitantes es que un porcentaje del personal operativo no acude a las actualizaciones de conocimientos impartidas las mismas que no permiten una correcta atención con calidad y conocimiento.
- El recurso económico que se destina al área de emergencia no es el adecuado siendo este uno de los principales factores limitantes para una atención adecuada.
- Otro limitante se encuentra que dentro de Sigchos, no sé cuánto de manera constante con el apoyo para realizar actividades que promocionan el correcto uso del servicio de emergencia.
- Obtener los tiempos adecuados e ideales para la atención óptima de cada uno de los pacientes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ Se elaboró un plan estratégico de gestión, con la finalidad de incrementar la cobertura de atención del área de emergencia del Hospital Básico de Sigchos, el cual da a conocer el diagnóstico de la capacidad de gestión, las diversas actividades que ejecuta, los recursos necesarios, incluyendo recursos humanos, técnico, económico y sociopolítica, y un plan de gestión de herramientas e indicadores de evaluación y seguimiento, todos ellos diseñados para cumplir con estándares de calidad para realizar un buen triaje de Manchester en el área de emergencia, y disminuir los tiempos estimados de espera.
- ✓ Se elaboró un diagnóstico adecuado en cada área involucrada en la atención en el servicio de Emergencia con el fin de lograr una adecuada solución a la casuística que provoca el mismo, y mejorar la atención y calidad en el servicio de Emergencia
- ✓ Se desarrolló un plan de capacitación anual, cuya implementación permitirá aumentar la cobertura de atención en el área de emergencia en conjunto con los servicios de especialidad del Hospital Básico de Sigchos, incrementando así la demanda de pacientes que son atendidos por personal médico de la institución; recibirán capacitación para brindar atención de calidad de acuerdo con los estándares del triaje de Manchester.

Recomendaciones

- ✓ Recomiendo implementación y adecuado seguimiento del desarrollo de este plan de gestión y que posterior se puede realizar una evaluación con cierta periodicidad con el fin de mejorar en costos, eficiencia del sistema; con lo que no se requiera un gasto extenuante de recursos económicos.
- ✓ Se recomienda encaminar con una proyección anual y cada 5 años de todas las capacitaciones dadas a cada uno de los profesionales con el fin de mejorar de calidad de atención en emergencia.
- ✓ Se recomienda aumentar las relaciones que se tiene con autoridades del cantón Sigchos, para poder aumentar la promoción del servicio de emergencia y su buen uso.

GLOSARIO

- ✓ **Triaje.** Es la acción de realizar la clasificación de cada uno de los pacientes que llegan a un servicio de emergencia de acuerdo al tipo de enfermedad que padece con lo cual se establece un orden y lugar de atención.
- ✓ **Censo.** Es la lista de población existente o padrón, riqueza de un pueblo o nación.
- ✓ **Multiétnico.** Que está compuesto de varias comunidades humanas que tienen afinidad racial, cultural, lingüístico etc.
- ✓ **GAD.** Gobierno autónomo descentralizado de acuerdo al código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización para estimular un desarrollo sustentable.
- ✓ **Morgue.** Lugar dentro de un hospital o fuera del mismo, que sirve como reservorio de cadáveres temporal previo al destino final
- ✓ **Prominente.** Acción de resaltar o sobresalir dentro de una inmediatez única en una acción determinada.
- ✓ **Insumo.** Se dice de el objeto que nos sirve para brindar servicios y producción en necesidades del ser humano, es decir materia prima necesaria.
- ✓ **Tendencia.** Es la inclinación, corriente o disposición propia que tiene una persona de manera natural para realizar cierta acción determinada.

BIBLIOGRAFÍA:

- Aliaga, F.M., Gutiérrez, C. y Fernández, A. (2018). Las revistas de investigación en educación: Análisis DAFO. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 563-579. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.2.312461>
- Arano, R., Cano, M. y Olivera, D. (2012). La importancia del entorno general en las empresas. *Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana*. 62-65. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/06CA201202.pdf>
- Carballo, J. (2013). *Control de la gestión empresarial*. ISBN: 978-84-7356-896-8. Recuperado de: http://sgfm.elcortheingles.es/SGFM/dctm/MEDIA01/201305/16/00106524182018_2_.pdf
- Castelo, W. P., Castelo, A. F. y Rodríguez, J. L. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192016000300007&lng=es&tlng=es.
- Chamba, E. & Piedra, M. (2011). Mejoramiento de la gestión de calidad en el servicio de emergencia del hospital regional Isidro Ayora de Loja durante el periodo abril-septiembre del 2011. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica particular de Loja, Ecuador. Recuperado de: https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4736/3/UTPL_Chamba_Edha_360X1742.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. ISBN 978-85-352-2512-9. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Fernández, A. (2013). El análisis del entorno: un enfoque de planeación. *I.I.E.S.C.A.* 120-130. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/analisis2003-2.pdf>
- GAD Municipal Sigchos. (s.f.). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2065. Recuperado de: <http://gadmsigchos.gob.ec/PAGINA2019/INFORMACIONLOCAL/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%20DEL%20CANTON%20SIGCHOS.pdf>

- Gómez, R. (2012). Atención primaria de salud y políticas públicas. *Rev Fac Nac Salud Publica*. Recuperada de: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2012.v32n1/77-81/>
- González, H. (2017). ISO 9001:2015-MATRIZ FODA PARA ANÁLISIS DEL CONTEXTO. *Calidad & Gestión - Consultoría para Empresas*. Recuperado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/2017/03/25/iso-9001-2015-matriz-foda-para-analisis-del-contexto/>
- González, J. y Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperada de: <https://books.google.at/books?id=kGzWDwAAQBAJ>
- INEC (2010), Censo Cantón Sigchos. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Cotopaxi/Fasciculo_Sigchos.pdf
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. 4(4), 206-240. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Ministerio de salud pública- MSP. (2011). Protocolos de atención prehospitalaria para emergencias médicas. Recuperado de : <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/PROTOCOLOS%20DE%20ATENCI%C3%93N%20PREHOSPITALARIA%20PARA%20EMERGENCIAS%20M%C3%89DICAS.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (s/f). MSP-Transparencia frase. Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/transparencia/>
- Pavón, P. y Gogeochea, MC. (2004). La importancia de la administración en salud. *Rev Med UV*, 4(1):13-16.
- Peralta, P., Cervantes, V., Salgado, R. y Espinoza, A. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla Colombi. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641016>

- Ramos, M. y Toscano, D. (2015). Estrategias de desarrollo económico en Latinoamérica, Temas Selectos de Economía. ©*ECORFAN-Ecuador*. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/ecuador/series/Serie_TSE_V_2-FINAL-10-20.pdf
- Teoli, D., Sanvictores, T., y An, J. (2022). SWOT Analysis. In StatPearls. StatPearls Publishing.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a Usuarios de Emergencia

Instrumento de recolección de datos

Por medio del presente cuestionario se puede recoger información que determinará el nivel de demanda insatisfecha por el área de emergencia de manera cuadro por lo que se solicita responder de la manera más objetiva honesta y sincera. Le agradecemos por su valiosa colaboración de manera anticipada, poniendo en consideración que al final de esta investigación podremos mejorar nuestro servicio en beneficio a cada uno de ustedes.

Instrucciones:

Por favor sírvase en contestar con una x en cada casillero correspondiente.

SEXO:	(M) Masculino	(F) Femenino	EDAD:		
ESTADO CIVIL:	(S) Soltero	(C) Casado	(V) Viudo	(D) Divorciado	(C) Conviviente
GRADO INSTRUCCIÓN:	(P) Primaria	(S) Secundaria	(T) Técnica	(U) Universitaria	
OCUPACIÓN:					
INGRESO ECONÓMICO SEGÚN (Sueldo Mínimo Vital):	(Mn) Menor	(I) Igual		(My) Mayor	
INDIQUE EL SERVICIO PARA EL CUAL SOLICITA ATENCIÓN					
CUENTA CON TRANSPORTE PÚBLICO PARA DESPLAZARSE DESDE SU CASA HACIA EL HOSPITAL	SI	NO	CUENTA CON RECURSOS ECONÓMICOS PARA TRASLADARSE DESDE SU CASA HASTA EL HOSPITAL	SI	NO
EL TIEMPO QUE LE DEMORA DESPLAZARSE, ES DE:	Menor a 30 minutos	De 30 a 60 minutos	Mayor a 60 minutos		
1 ¿Qué calidad de atención existe en el área de Emergencia?	Buena	Mala	Muy mala		
2 ¿Ha escuchado en un medio de comunicación sobre Emergencia?	SI	NO	NO SABE		
3 ¿Existe una correcta atención de calidad en el servicio de Emergencia?	SI	NO			

Anexo 2. Estructura del Triage de Manchester

Clasificación de emergencias (traje de Manchester)			
<i>Método para la clasificación de los pacientes priorizando la gravedad y la urgencia de los casos</i>			
Nivel	Tipo de urgencia	color	Tiempo de espera
1	RIESGO VITAL INMEDIATO	ROJO	Atención de forma inmediata
2	MUY URGENTE	NARANJA	10-15 MINUTOS
3	URGENTE	AMARILLO	60 MINUTOS
4	NORMAL	VERDE	2 HORAS
5	NO URGENTE	AZUL	4 HORAS

Fuente: Sistema de Triage de Urgencias en Hospitales ecuatorianos

Anexo 3. Estructura de Entrevista a Profesionales de Salud

ENTREVISTA A PERSONAL DE LA INSTITUCION
1. Basándose en su experiencia completa como trabajador de la institución, ¿cuál cree usted que es la principal causa de mala calidad en la atención en Emergencia?
2.-Poseer todos los insumos y medicamentos, cree que es necesario para una atención de calidad en Emergencia ?
3.-El área de Emergencia necesita mayor atención por parte de personal administrativo y con que prioridad?
4.-Cree usted que la falta de promoción es una debilidad en el área de Emergencia?
5.-Considera que el personal que labora en el área de Emergencia se podría considerar como debilidad?

Anexo 5. Cuestionario de satisfacción a usuarios del Servicio de Emergencia.

N ^a	Dimensión	Subdimensión
1	Tangibilidad	¿El personal de servicios tiene equipos de apariencia moderna?
2		¿Las instalaciones físicas de la Institución de servicios son visualmente atractivas, dispone de señalética?
3		¿El personal de servicios tiene apariencia pulcra?
4		¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?
5	Fiabilidad	¿Cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?
6		¿Cuando un cliente tiene un problema el personal de servicio muestra un sincero interés en solucionarlo?
7		¿El personal de servicios realiza bien el trabajo a la primera vez?
8		¿El personal de servicio concluye el servicio en el tiempo prometido?
9		¿El personal de servicios dispone de registros exentos de errores?
10	Capacidad de respuesta	¿El personal de servicio comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?
11		¿Los empleados de la Institución ofrecen un servicio rápido a sus clientes?
12		¿Los empleados de la Institución de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?
13		¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?
14	Seguridad	¿El comportamiento de los empleados de la Institución de servicios transmite confianza a sus clientes?
15		¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con el personal de servicios?
16		¿El personal de servicios son siempre amables con los clientes?
17		¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?
18	Empatía	¿El personal de servicios da a sus clientes una atención individualizada?
19		¿El personal de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?
20		¿El personal de servicios ofrece una atención personalizada a sus clientes?
21		¿El personal de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?
22		¿El personal de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?

1	2	3	4	5
Totalmente malo	Malo	Indiferente	Bueno	Totalmente bueno

Fuente: Modelo Servqual