



**FACULTAD DE POSTGRADOS
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

TEMA:

**PROPUESTA DE PLAN DE GESTION GERENCIAL PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
GUAYAQUIL**

DOCENTE:

MBA. GALO WENSESLAO CHÁVEZ CHIMBO

AUTOR:

DR. ALEJANDRO VILLAO RODRIGUEZ

PERIODO

2023

RESUMEN

La calidad en de atención en los servicios de salud está considerada como la característica básica para alcanzar la excelencia y por ende la satisfacción total de la población en sus aspiraciones”. (García Jiménez, Z. M. 2016).

Por lo tanto, conocer y evaluar la calidad de los servicios de salud, implica mejorar es la productividad, aumentar la cobertura y la participación, para la superación institucional y mejorar el impacto social en beneficio de la comunidad.

El presente proyecto tiene como objetivo principal el de proponer un plan de mejorar en la calidad de la atención para el área de Consulta Externa del Hospital Guayaquil, evaluando la imagen de Consulta externa mediante un análisis cualitativo dirigido a los pacientes que frecuentan el área. (entrevistas) y desplegar un análisis situacional del proceso de atención en el servicio de Consulta Externa del Hospital Guayaquil.

Este estudio desde su punto de vista teórico presenta mucha relevancia, porque la calidad de la atención y su importancia en la salud de nuestros habitantes han de ser evaluadas, además de definir los indicadores para la medición de la Calidad de atención, en el área de consulta externa en una institución de carácter pública.

Palabras claves:

Calidad, excelencia, indicadores

Abstract:

The quality of care in health services is considered the basic characteristic to achieve excellence and therefore the total satisfaction of the population in its aspirations. (García Jiménez, Z. M. 2016).

Therefore, knowing and evaluating the quality of health services implies improving productivity, increasing coverage and participation, for institutional improvement and improving the social impact for the benefit of the community.

The main objective of this project is to propose a plan to improve the quality of care for the Outpatient Consultation area of the Guayaquil Hospital, evaluating the image of the Outpatient Consultation through a qualitative analysis aimed at patients who frequent the area. (interviews) and deploy a situational analysis of the care process in the Outpatient Consultation service of the Guayaquil Hospital.

This study from its theoretical point of view is very relevant, because the quality of care and its importance in the health of our inhabitants must be evaluated, in addition to defining the indicators for measuring the Quality of care, in the area of external consultation in a public institution.

Keywords:

Quality, excellence, indicators

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCION	7
ANÁLISIS SITUACIONAL	9
Análisis de la Situación Actual de la Gestión Gerencial	9
Análisis Geoespacial y Geopolítico.....	10
Servicios del Área de Consulta Externa	12
Oferta de Servicios	12
Población Atendida	13
Demanda de Servicios Insatisfecha	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
JUSTIFICACIÓN	16
OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN	19
Objetivo general:	19
Objetivos específicos:.....	19
Selección de alternativas de solución	19
Oportunidades para una mejora en la prestación de servicios del área de consulta externa.	20
CAPITULO II.....	22
DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	22
Investigación Descriptiva:	22
Tipo de Investigación.	22
Teoría.....	23
PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO	24
Análisis del Entorno Social	24
Análisis de la Industria de Servicios de Salud.....	25
Cadena de Valor de la organización	26
Análisis DAFO-CAME	27
CAPITULO III	31
PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	31
CULTURA ORGANIZACIONAL	32
Misión.....	32

Visión	32
Valores.....	33
Objetivos Institucionales	33
Principios Éticos	34
Políticas	34
FORMULACIÓN DEL PLAN GERENCIAL	35
Gestión administrativa.....	35
CAPITULO IV EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN	38
Monitoreo del plan.	38
Limitaciones	40
CAPITULO V	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	Error! Bookmark not defined.
<i>Conclusiones</i>	42
<i>Recomendaciones</i>	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	46
Figura 1. Árbol de problemas	46
Figura 2. Análisis DAFO.....	47
Figura 3. Análisis CAME	48

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido:

TABLA # 01: MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS.....	19
TABLA # 02: ANÁLISIS DAFOCAME.....	28
TABLA # 03: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)".....	36
TABLA # 04: CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	37
TABLA # 05: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE FEEDBACK CONTINUO.....	37
TABLA # 06: MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS.....	39
TABLA # 07: EVALUACION DE PLAN.....	40

PROPUESTA DE PLAN DE GESTION GERENCIAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL GUAYAQUIL

INTRODUCCION. -

Al finalizar la década de los años 60 y debido la gran necesidad de obtener servicios de salud por parte de los guayaquileños y ecuatorianos en general, empieza la construcción y la implementación de un nuevo centro Hospitalario, ubicado en la parroquia Febres Cordero en el centro de Guayaquil. Y es así que nace el Hospital Abel Gilbert Pontón, conocido por la población guayaquileña como el Hospital Guayaquil, siendo su fundación el 7 de octubre de 1973 en el sector Oeste, sector conocido como Suburbio de la ciudad de Guayaquil. El área de Consulta Externa inicio sus actividades en el año de 1974.

Actualmente, es un hospital de tercer nivel de atención, que pertenece al Ministerio de Salud Pública, que otorga atención medica ambulatoria, atención en hospitalización, recuperación y rehabilitación que beneficia directamente en la salud de las poblaciones más vulnerables de todas las provincias del Ecuador. El Hospital Guayaquil tiene para ofrecer una amplia cartera de servicios médicos, donde sobresale la atención con personal médico y paramédico especializado en dar una atención con calidad y calidez a todos sus usuarios.

Esta calidad de atención que brindan las instituciones médicas a sus usuarios o pacientes pueden estudiarse desde el punto de vista de la calidad técnica y la calidad funcional, que no es otra forma en que se prestan sus servicios de atención. El enfoque de calidad funcional se ocupa de variables como infraestructura, tecnología, tratamiento, personal de salud, administración, servicios, soluciones a problemas de salud, etc. Se entiende que la calidad funcional es evaluada principalmente por los usuarios, es decir, su percepción del servicio prestado. Las percepciones de los usuarios se comparan con la prestación de atención médica. Los hospitales del Ecuador miden continuamente la satisfacción de los usuarios externos y gestionan información sobre la calidad percibida de los servicios médicos para abordar procesos y mejora continua. Las

dimensiones de satisfacción comúnmente evaluadas son: accesibilidad, tiempo de espera, trato, respeto y efectividad de la atención.

La finalidad de este estudio es de evaluar el impacto que tiene la calidad en la atención del servicio de Consulta Externa del Hospital Guayaquil en Guayaquil en el año 2023. Esto se debe a la necesidad de comprender el grado de calidad en la atención brindada en el área de Consulta externa y su impacto o consecuencias en los pacientes. En este estudio, las mediciones principales fueron la calidad y eficiencia de la atención, y luego los resultados fueron analizados y respondieron a los objetivos generales de este estudio.

Definitivamente la atención en salud puede mejorar notablemente si se usan herramientas y procedimientos adecuados, donde la calidad y la calidez en la atención sean las herramientas principales para el bienestar físico mental y social de todos los habitantes de nuestro Ecuador.

CAPITULO I

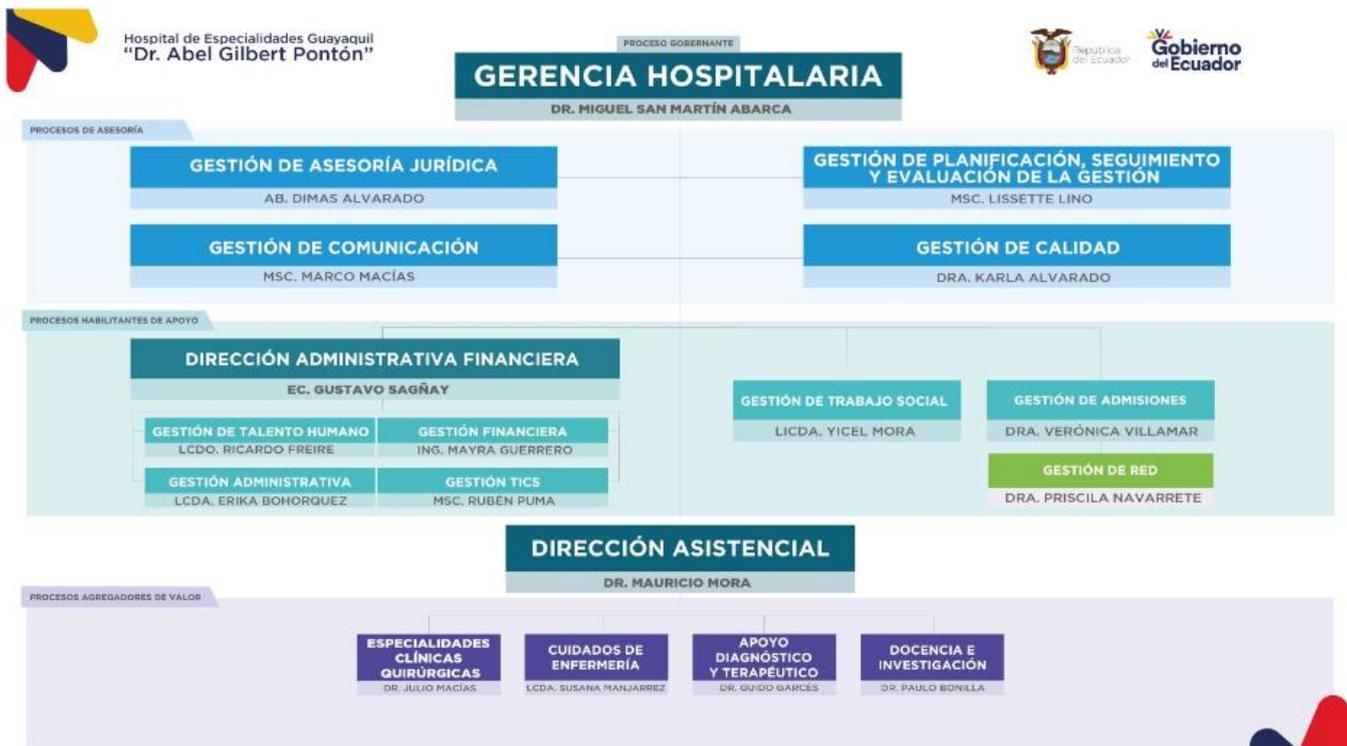
ANÁLISIS SITUACIONAL

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN GERENCIAL

El Hospital Abel Gilbert Pontón cuenta con un Gerente General que es actualmente el Dr. Miguel San Martín Abarca quien planifica e implementa nuevas estrategias para el desarrollo de la institución.

Además, cuenta con el Dr. Mauricio Mora que es el director técnico del Hospital, encargado de dirigir todo el departamento Asistencial del Hospital, tanto de las especialidades clínicas y quirúrgicas, de cuidados de enfermería, del apoyo diagnóstico y terapéutico y de la unidad de docencia en investigación.

El Hospital Guayaquil cuenta con una cultura organizacional que fortalece sus valores y permite una mejor convivencia entre los profesionales de la salud y sus pacientes. Posee una misión y una visión muy definida que les permite alcanzar objetivos claros, permitiendo el desarrollo continuo de cada departamento.



La misión del Hospital Guayaquil es:

“En el campo de la atención médica especializada, brindaremos servicios médicos especializados sinceros y de alta calidad a través de una amplia gama de servicios, y promoveremos responsablemente la atención médica integral, la educación y la investigación, la prevención, la recuperación y la rehabilitación.”

(<http://www.hagp.gob.ec>) (Hospital Guayaquil)

Mientras que la visión del Hospital Guayaquil es:

“Ser reconocidos por la población en general, como un hospital accesible que sigue los principios básicos de la salud pública y la bioética, brinda atención médica de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población, y es una excelente herramienta para el uso eficiente de la tecnología y los recursos públicos, y sobre todo ser transparente.” (<http://www.hagp.gob.ec>)

(Hospital Guayaquil)

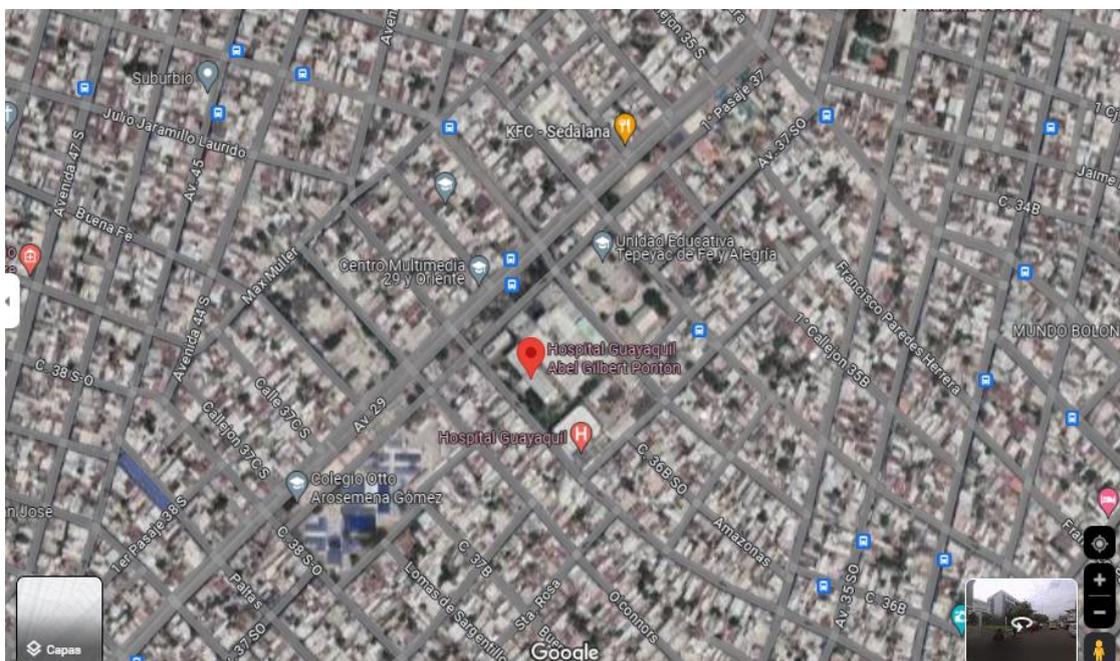
Sus Valores Institucionales son:

- Respeto
- Integridad
- Compromiso
- Inclusión
- Lealtad
- Justicia
- Vocación de Servicio

ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLÍTICO:

Guayaquil "Doctor" Abel Gilbert Pontón" está ubicado en la parroquia Febres Cordero, al suroeste de la ciudad de Guayaquil, en la provincia de Guayaquil, en el sector conocido como Suburbio de Guayaquil.

La parroquia Febres Cordero se considera como una de las parroquias que más población tiene en la ciudad de Guayaquil. Este centro hospitalario compete a la Zonal 8 y es una institución de Subespecialidades (Tercer Nivel) de atención médica en Guayaquil y en la región costa. Está ubicado en una zona residencial predominantemente de clase baja y de status medio, con una población de aproximadamente 700.000 habitantes, en donde hay gran variedad de etnias, principalmente mestizos, seguidos de pueblos indígenas y afroecuatorianos.



El 61% de los hombres y el 58% de las mujeres en Guayaquil no poseen ningún tipo de seguro de salud sea de índole privado o seguro social, lo que les convierte en continuos usuarios de los centros médicos del Ministerio de Salud Pública. El acceso al hospital es fácil y eficiente gracias a las grandes y rápidas vías que lo conectan, además de los constantes servicios de transporte público.

El Hospital Guayaquil es un Hospital de referencia por la gran cantidad de servicios ofrecidos tanto de especialidad como de subespecialidad a nivel clínico, quirúrgico y hospitalario, siendo en referente no solo para la provincia del Guayas, sino también para el resto de provincias del Ecuador.

SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA:

Los servicios ambulatorios se encuentran ubicados en el Edificio 2 y se definen como un gran complejo médico atendido por especialistas y subespecialistas altamente calificados, cuyo objetivo principal es el diagnóstico y tratamiento de diversas enfermedades, y donde se encuentran diversas unidades médicas que brindan apoyo como son Laboratorios de Imagen, laboratorios clínicos, fisioterapia, nutrición y patología.

También consta de gran cantidad de equipos multidisciplinarios que ayudan a un diagnóstico precoz y un tratamiento más eficiente de las diversas patologías y que dan soporte y servicios especializados al resto de los profesionales en beneficio de la población ecuatoriana.

Oferta de Servicios:

Los servicios que ofrece a nivel médico el Hospital de Especialidades Guayaquil es la siguiente:

ESPECIALIDADES CLÍNICAS:

<ul style="list-style-type: none">➤ Atención Integral➤ Cardiología.➤ Dermatología➤ Endocrinología➤ Gastroenterología➤ Hematología	<ul style="list-style-type: none">➤ Infectología➤ Medicina interna➤ Salud Ocupacional➤ Neumología➤ Nefrología➤ Neurología	<ul style="list-style-type: none">➤ Oncología➤ Reumatología➤ Psiquiatría➤ Psicología➤ Terapia del Dolor
--	--	---

ESPECIALIDADES CLINICO QUIRURGICAS:

<ul style="list-style-type: none">➤ Anestesiología➤ Cirugía General➤ Cirugía Vascular➤ Cirugía Plástica➤ Ginecología➤ Cirugía Oncológica	<ul style="list-style-type: none">➤ Neurocirugía➤ Otorrinolaringología➤ Oftalmología➤ Traumatología➤ Urología
---	---

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

- UCI 1
- UCI 2

UNIDAD DIAGNÓSTICA Y TERAPÉUTICA

<ul style="list-style-type: none">➤ Centro Quirúrgico➤ Hemodinamia.➤ Laboratorio Clínico➤ Banco de Sangre.➤ Centro de Imagen	<ul style="list-style-type: none">➤ Centro de Prótesis➤ Terapia Respiratoria.➤ Fisioterapia➤ Emergencia➤ Ambulancia
--	---

POBLACIÓN ATENDIDA:

La población atendida puede variar mucho, debido a que gran parte de los pacientes se atienden de manera aleatoria cuando son ingresados por referencias de otra institución médica o cuando son agendados por medios de interconsultas realizadas en el propio hospital con otros especialistas.

En la actualidad la unidad de Consulta Externa del Hospital de Especialidades Guayaquil tiene un promedio de 950 a 1000 pacientes diarios por día, fraccionados en las diferentes especialidades tanto clínicas como quirúrgicas.

DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA.

El edificio de Consulta Externa se encuentra dividido en cuatro pisos. En el primer piso se ubican las áreas de Oncología Clínica, Departamento de Quimioterapia, Nefrología y Diálisis. En el segundo y tercer piso están 25 especialidades tanto clínicas como quirúrgicas y en el cuarto piso el área administrativa, de talento humano y Gerencia Hospitalaria.

Aunque el número de pacientes aumenta día a día, se implementa cada día nueva tecnología y los médicos se actualizan en conocimientos médicos, la buena atención no se refleja en los servicios. Que se basan más en el déficit de personal y la falta de insumos hospitalarios y de farmacia.

Por lo tanto, queda claro que existe la necesidad de mejorar los diversos procesos asistenciales del Hospital de Guayaquil en el ámbito de la atención ambulatoria, de acuerdo a los requerimientos estructurales, funcionales y organizacionales para asegurar condiciones adecuadas en términos de calidad y eficiencia al servicio de la comunidad en general, además de permitir una atención sanitaria más rápida y eficiente, y con calidez

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según un informe de la Organización Mundial de Salud, OMS en el año 2016, “la calidad en el sector de la salud es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima” (Sánchez, año 2016, página 2). Desarrollar protocolos y estándares de atención y estándares en los hospitales y centros de atención médica para mejorar los procesos y optimizar el desempeño de los diversos servicios de salud de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Organización Mundial de Salud (OMS) y por la Organización

Panamericana de Salud (OPS) y por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP).

Cabarcas y colaboradores (2016, p. 123), afirman que “las unidades hospitalarias son empresas que requieren recuperar protagonismo en la calidad, debido a que su atención va dirigida a mantener el bienestar tanto físico, como mental y social de un individuo”, atención que es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud.

Se debe tener en cuenta varios factores que engloben tanto el conocimiento del paciente como el del servicio médico, para así obtener los mejores resultados, con el menor riesgo de daños a la salud de la persona y así obtener la máxima satisfacción del paciente en todo el proceso. Mejorar la calidad en los servicios de salud, dará como resultado una mayor cobertura, que implica a su vez optimizar la calidad en el servicio de atención a nuestros pacientes, obteniendo así resultados satisfactorios en un tiempo determinado y logrando una mayor efectividad del servicio prestado. La calidad en salud ha presentado un gran desarrollo en el transcurso del tiempo, desarrollando cada día nuevos avances tecnológicos, aumentando y motivando la preparación científica y técnica del recurso humano como base principal para la creación y cumplimiento de nuevas herramientas. No obstante, no ha sido suficiente, ya que brindar atención al ser humano requiere prestar atención a sus necesidades, que día a día son más complejas, por lo que se considera a la calidad de atención una herramienta que se encuentra en permanente evaluación.

“La calidad de atención en las prestaciones de salud está considerada como la característica básica para alcanzar la excelencia y por ende la satisfacción total de la población en sus aspiraciones”. (García Jiménez, Z. M. 2016).

Evaluar y Conocer la calidad de todos los servicios de salud, implica mejorar en la productividad, aumentar nuestra cobertura y aumentar la participación, obteniendo así una mayor superación institucional y un mayor impacto social en beneficio de la comunidad en general.

El problema del área de Consulta externa del Hospital Guayaquil es la deficiente calidad en la atención hacia los usuarios y las múltiples quejas emitidas por parte de nuestros pacientes.

Entre las principales causas de los problemas está en que no existen protocolos para una correcta atención del usuario, además de la falta de comunicación entre el personal médico y para médico con los pacientes que son atendidos en el área de consulta externa. A todo esto, suma la demora en el agendamiento de futuras citas de las diferentes especialidades en el área de Consulta Externa y el trato inadecuado por parte del personal Médico y Auxiliares del área de Consulta Externa del Hospital Guayaquil

Obteniendo con todo esto una Atención ineficiente y logrando una pésima reputación del servicio de Consulta Externa del Hospital Guayaquil.

JUSTIFICACIÓN

“El término Calidad de atención ha ido evolucionando con el transcurrir del tiempo y cada vez, las instituciones de salud se interesan por evaluarla y medirla, siendo los usuarios y los profesionales de salud que allí laboran las personas idóneas para emitir una percepción sobre esta”. (Del Salto Mariño, E. 2018, p12).

Este estudio desde su punto de vista teórico presenta mucha relevancia, porque la calidad de la atención y su importancia en la salud de nuestros habitantes han de ser evaluadas, además de definir los indicadores para la medición de la Calidad de atención, en el área de consulta externa en una institución de carácter pública.

Desde el punto de vista netamente práctico este estudio no solo pretende llevar a cabo la medición de los parámetros que definen la calidad funcional en la atención de la consulta externa, sino que también tiende a definir la satisfacción por parte de los pacientes y familiares que concurren al área de Consulta Externa y describir los diferentes problemas que causan insatisfacción en la prestación de los servicios de salud.

En el contexto actual de la prestación de servicios de salud, la consulta externa del hospital Guayaquil enfrenta desafíos que demandan una intervención estratégica y decidida, puesto que la implementación de un plan de gestión gerencial se revela como la respuesta ineludible para abordar las complejas problemáticas identificadas, las cuales han impactado de manera directa en la calidad de la atención brindada a los pacientes. La justificación de esta iniciativa se apoya en la necesidad imperante de optimizar los procesos, mejorar la coordinación interdepartamental y aprovechar tecnologías modernas, con el objetivo último de restaurar la confianza en los servicios de salud ofrecidos por el hospital Guayaquil.

Bajo tal contexto la gestión gerencial se presenta como un medio efectivo para optimizar los procesos administrativos en la consulta externa, ya que la falta de eficiencia en estas operaciones ha sido un factor crítico que contribuye a tiempos de espera prolongados y obstáculos en la atención a los pacientes. La introducción de un enfoque gerencial permite la identificación de procesos redundantes, la simplificación de procedimientos y la creación de protocolos claros, facilitando así una atención más ágil y centrada en las necesidades del paciente. Este cambio en la gestión de procesos se traduce en una mejora palpable en la eficiencia operativa, reduciendo las demoras y generando un ambiente propicio para una atención médica más oportuna y efectiva (Morán, 2022).

Asimismo, la gestión gerencial se erige como un catalizador para la mejora de la coordinación interdepartamental, abordando la fragmentación en la comunicación entre los diferentes sectores del hospital Guayaquil. La falta de un sistema que fomente la colaboración entre los departamentos ha sido un obstáculo clave en la entrega de una atención integral y coordinada. La gestión gerencial propone estrategias para establecer canales de comunicación efectivos, promover la transparencia en la información y crear una cultura organizacional que priorice la colaboración interdisciplinaria. Al romper las barreras que actualmente limitan la coordinación, se sientan las bases para un enfoque más holístico en la atención

La introducción de tecnologías modernas es otra faceta clave de la justificación para la implementación de un plan de gestión gerencial en la consulta externa del hospital Guayaquil. La escasez de recursos y la falta de inversión en tecnologías avanzadas han sido un lastre para la capacidad del personal médico de proporcionar una atención de calidad. La gestión gerencial, al enfocarse en la actualización tecnológica, busca implementar sistemas de información y herramientas digitales que mejoren la precisión diagnóstica, aceleren la toma de decisiones clínicas y permitan un seguimiento más efectivo de los pacientes. La introducción de tecnologías avanzadas no solo aumenta la eficiencia en la atención, sino que también posiciona al hospital Guayaquil a la vanguardia de la innovación médica, mejorando su reputación y atrayendo a profesionales de la salud altamente capacitados.

Adicionalmente, la gestión gerencial aborda directamente la falta de seguimiento efectivo a los pacientes, un aspecto crítico para la continuidad en la atención médica. La implementación de sistemas de información integrados y programas de seguimiento personalizado permite un monitoreo más efectivo de la evolución de los pacientes a lo largo del tiempo. Dicha atención continua, no solo mejora la calidad del cuidado proporcionado, sino que también contribuye a la prevención y detección temprana de condiciones médicas, mejorando así los resultados de salud a largo plazo (Torres, 2023)

Por lo tanto, la implementación de un plan de gestión gerencial en la consulta externa del hospital Guayaquil se justifica en múltiples niveles. Desde la optimización de procesos hasta la introducción de tecnologías avanzadas y la mejora en la coordinación interdepartamental, la gestión gerencial se presenta como la herramienta clave para superar los desafíos identificados y elevar la calidad de la atención médica. Al abordar estas áreas críticas, la gestión gerencial no solo responde a las necesidades inmediatas de la comunidad atendida, sino que también sienta las bases para un modelo de atención médica sostenible y de calidad a largo plazo en el hospital Guayaquil.

OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN

Objetivo general:

Mejorar de manera integral la calidad de la atención en la consulta externa del hospital Guayaquil mediante la implementación de un plan de gestión gerencial eficiente que optimice procesos, fortalezca la coordinación interdepartamental y fomente la adopción de tecnologías avanzadas.

Objetivos específicos:

- Implementar protocolos claros y efectivos que agilicen el flujo de pacientes, desde la programación de citas hasta el seguimiento de tratamientos.
- Desarrollar un sistema de seguimiento de pacientes que facilite una transición sin problemas entre distintas áreas, garantizando la continuidad y coherencia en la atención médica.
- Evaluar e implementar sistemas de información médica integrados para mejorar la precisión diagnóstica y optimizar la gestión de la información del paciente.

SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Para abordar la necesidad de agilizar el flujo de pacientes, desde la programación de citas hasta el seguimiento de tratamientos, se propone la implementación de protocolos claros y efectivos, dicha alternativa implica el diseño y la puesta en marcha de procedimientos estandarizados que optimicen cada etapa del proceso en la consulta externa. Tales protocolos deberían enfocarse en la simplificación de la programación de citas, la reducción de tiempos de espera y la mejora en la comunicación entre el personal y los pacientes.

Con el objetivo de facilitar una transición sin problemas entre distintas áreas y asegurar la continuidad y coherencia en la atención médica, se propone el desarrollo de un sistema de seguimiento de pacientes, ya que dicho sistema permitirá un monitoreo efectivo desde la entrada del paciente hasta la conclusión

de su tratamiento, eliminando posibles brechas en la comunicación y garantizando una atención integral. La implementación de tecnologías específicas, como un sistema de gestión de registros médicos electrónicos, podría ser clave para asegurar un seguimiento eficiente y una atención personalizada.

Con el fin de mejorar la precisión diagnóstica y optimizar la gestión de la información del paciente, se propone la evaluación e implementación de sistemas de información médica integrados. Este enfoque implica la adopción de plataformas tecnológicas que centralicen la información médica, permitiendo un acceso rápido y seguro para el personal de diferentes áreas. La integración de sistemas facilitará la comunicación entre los profesionales de la salud, evitando la duplicación de esfuerzos y mejorando la toma de decisiones clínicas.

OPORTUNIDADES PARA UNA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.

Para elaborar un plan para mejorar la calidad de atención de los pacientes en el área de consulta externa del Hospital Guayaquil, es necesario examinar en qué situación se encuentra el Área a mejorar y permitirnos conocer qué tipo de pacientes en es que acude mayormente a nuestro Hospital.

Realizar planes de mejora continua para una mejor atención en calidad y calidez conlleva también realizar un mejor manejo en la información de los diferentes tipos de estrategias con que se dirige el área de consulta externa por parte de nuestros principales directivos.

Al mejorar el nivel de atención con mayor calidad y calidez, mejoramos la reputación de nuestro servicio médico, logrando una mayor fidelidad por parte de nuestros usuarios lo que conlleva a una demanda del servicio más estable y de una manera constante.

PROPUESTA Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD “PLAN DE GESTION GERENCIAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA” MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVA DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
Deficiente calidad de servicio en el área Agendamiento de la Consulta Externa	Demora en el agendamiento de futuras citas de las diferentes especialidades en el área de Consulta Externa	Demora en las citas subsecuentes para controlar y tratar una patología	Es necesario generar un plan de acción con tareas específicas para el buen funcionamiento del área de agendamientos en la Consulta Externa del Hospital Guayaquil	Plan de gestión para una mejora del servicio de Agendamiento del área de Consulta Externa del Hospital Guayaquil	Dirección médica y departamento administrativo
Trato inadecuado por parte del personal Médico y Auxilias del área de Consulta Externa del Hospital Guayaquil	No hay protocolos de seguridad actualizados a las normas ISO 2015	El personal de Salud no ha sido actualizado según normas y protocolos para el buen trato al paciente	Es necesaria la recopilación y análisis de la información adecuada y una buena planificación para la realización de capacitaciones dirigido al personal médico y auxiliar	Plan de mejora en el servicio de Atención al paciente para el personal Médico y auxiliar del área de Consulta Externa del Hospital Guayaquil	Dirección médica y departamento de Recursos Humanos
Atención ineficiente del área de Consulta Externa del Hospital Guayaquil	Desconocimiento de procedimientos y normas de atención a los pacientes	Atenciones Innecesarias en el área de Consulta Externa para el nivel de Complejidad. (Saturar el área)	Se necesita Generar planes de acciones con Recursos Humanos	Plan de mejora de el área de Consulta Externa del Hospital Guayaquil	Dirección Médica y Departamento de Recursos Humanos

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA:

La investigación propuesta adoptará una metodología cualitativa, específicamente el método observacional descriptivo, con el fin de realizar un diagnóstico preciso de la gestión organizacional en la consulta externa del hospital Guayaquil. Este enfoque metodológico se caracteriza por su énfasis en comprender y describir fenómenos en su entorno natural, sin intervenciones artificiales, permitiendo así una exploración profunda de la realidad observada (Aráuz, 2020).

En este contexto, la investigación se desarrollará de manera metódica y estructurada, partiendo de la recopilación de información bibliográfica para establecer un marco teórico sólido que oriente la observación in situ. La revisión de literatura será esencial para contextualizar históricamente la gestión organizacional en la consulta externa y comprender los diferentes enfoques y modelos existentes. Este proceso de revisión permitirá identificar patrones, tendencias y mejores prácticas que han emergido a lo largo del tiempo en la gestión de servicios de salud similares.

Posteriormente, la investigación tomará un giro hacia la observación directa en la unidad de salud en cuestión. El método observacional descriptivo permitirá al investigador sumergirse en la realidad cotidiana de la consulta externa del hospital Guayaquil, capturando hechos históricos y reales que conforman la gestión organizacional actual. La observación in situ se llevará a cabo de manera no intrusiva, permitiendo al investigador documentar procesos, interacciones y dinámicas que de otro modo podrían pasar desapercibidos.

TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación seleccionado para abordar la gestión organizacional en la consulta externa del hospital Guayaquil se orienta hacia la cualitativa,

específicamente utilizando el método observacional descriptivo. Este enfoque metodológico no solo busca recopilar datos, sino sumergirse en la riqueza de las experiencias, percepciones y dinámicas presentes en el entorno de atención médica.

En este tipo de investigación, la esencia cualitativa se revela en la atención meticulosa a los detalles, permitiendo al investigador explorar en profundidad las complejidades de las dinámicas organizacionales. La revisión bibliográfica, al proporcionar un marco teórico sólido, establece un contexto histórico y conceptual que orienta la observación in situ. Este enfoque integrado de métodos cualitativos crea una sinergia, desvelando no solo hechos históricos, sino también patrones emergentes y áreas susceptibles de mejoras (Hurtado, Prada, Salas, 2021).

La metodología cualitativa adoptada no se limita a la mera recolección de datos; va más allá al implicar la interpretación de significados y la construcción de una narrativa comprensiva sobre la gestión organizacional. Desde esta perspectiva externa, el investigador asume un rol de observador activo, capturando momentos reveladores que podrían pasar desapercibidos en un análisis cuantitativo convencional. Este enfoque de investigación cualitativa se presenta como una herramienta valiosa para desentrañar las complejidades inherentes a la consulta externa del hospital Guayaquil y proporcionar una base sólida para la formulación de estrategias de mejora.

Teoría

La teoría, vista desde una perspectiva externa, se erige como el andamiaje conceptual que da forma y sustento a la investigación sobre la gestión organizacional en la consulta externa del hospital Guayaquil. En este contexto, la elección de teorías específicas es crucial para proporcionar un marco interpretativo sólido que guíe la comprensión de los fenómenos observados.

Desde esta óptica, el investigador busca teorías que no solo sean relevantes en el ámbito de la gestión de la salud, sino que también arrojen luz sobre los

desafíos particulares de la consulta externa. La revisión teórica, por ende, se convierte en una etapa fundamental para identificar modelos y conceptos que permitan analizar las prácticas gerenciales, las interacciones interdepartamentales y la adopción de tecnologías avanzadas en el contexto hospitalario (Calo, 2020).

La teoría seleccionada no solo actúa como un marco conceptual, sino también como una lente a través de la cual se interpretan los eventos históricos y reales observados. Este enfoque proporciona una estructura que ayuda al investigador a discernir patrones, relaciones causales y posibles áreas de intervención. Al considerar la teoría como una herramienta interpretativa, se establece una conexión directa entre los conceptos teóricos y la realidad concreta de la gestión organizacional en la consulta externa.

Además, la perspectiva externa sobre la teoría reconoce la dinámica evolutiva de los enfoques teóricos. La investigación no solo se apoya en teorías consolidadas, sino que también está abierta a la exploración de nuevas perspectivas que puedan surgir a partir de los hallazgos empíricos. Esta flexibilidad en la aplicación de la teoría permite una adaptación continua a medida que se revelan nuevos aspectos de la gestión organizacional en el hospital Guayaquil.

PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

ANÁLISIS DEL ENTORNO SOCIAL

En el contexto de la investigación orientada a mejorar la calidad de la atención en la consulta externa del hospital Guayaquil, se observa el análisis del entorno social como un componente crucial para comprender las complejidades que impactan la gestión organizacional. Desde una perspectiva externa, se reconoce que este entorno no solo abarca las interacciones directas en la consulta externa, sino también las fuerzas más amplias que configuran las expectativas y demandas de la comunidad y los pacientes.

La diversidad social y cultural de la población atendida en la consulta externa añade capas de complejidad a la gestión organizacional. Desde esta mirada externa, el análisis del entorno social implica considerar factores como las creencias culturales, las prácticas de salud comunitarias y las expectativas individuales. En este sentido, se entiende que la calidad de la atención no solo se evalúa en términos clínicos, sino también en la capacidad de la gestión para adaptarse y responder a las necesidades específicas de una comunidad heterogénea (Zárate, 2022).

La interacción entre el entorno social y la gestión organizacional se manifiesta en la accesibilidad a los servicios de salud. Visto desde una perspectiva externa, se observa cómo las barreras sociales, económicas y geográficas pueden afectar la capacidad de la población para acceder a la consulta externa. Este análisis sensible permite identificar inequidades y áreas de mejora, estableciendo una conexión directa entre el entorno social y la eficacia de la gestión en la atención médica.

El entorno social, observado desde el exterior, también ejerce influencia en la percepción de la calidad de la atención. Las expectativas y experiencias de la comunidad y los pacientes están moldeadas por factores sociales, y el análisis de estas percepciones proporciona información valiosa sobre la efectividad de la gestión. La retroalimentación social se convierte en una herramienta crucial para evaluar la adecuación de las estrategias implementadas y ajustarlas según las necesidades y expectativas cambiantes.

ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD

En el contexto de la investigación para mejorar la calidad de atención en la consulta externa del hospital Guayaquil, el análisis de la industria de servicios de salud se presenta como un componente vital para comprender el panorama más amplio en el que la institución opera. Desde una perspectiva externa, este análisis se enfoca en las dinámicas, desafíos y tendencias que caracterizan la industria de la salud en la región.

Desde una óptica externa, se percibe la industria de servicios de salud como un entorno dinámico y en constante evolución. Se reconocen factores como la competencia entre instituciones, la disponibilidad de recursos médicos y la influencia de políticas gubernamentales que impactan directamente en la gestión de la consulta externa. Este análisis amplio permite contextualizar las prácticas gerenciales y adaptarlas de manera estratégica a la realidad de la industria (Bermello, 2022).

La competencia dentro de la industria de servicios de salud, observada desde fuera, juega un papel significativo en la calidad y eficiencia de la atención médica. La identificación de las fortalezas y debilidades de otras instituciones similares en la región brinda oportunidades para el aprendizaje y la mejora continua. Además, el análisis externo permite evaluar las mejores prácticas que podrían ser aplicables en el contexto específico de la consulta externa del hospital Guayaquil.

El análisis de la industria de servicios de salud también implica la consideración de tendencias y avances tecnológicos. Desde una perspectiva externa, se observa cómo la adopción de tecnologías avanzadas en la gestión de la atención puede impactar la eficiencia y calidad de los servicios. La implementación de sistemas de información médica integrados o la introducción de prácticas innovadoras emergentes en la industria pueden ser elementos clave para mejorar la gestión en la consulta externa.

CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN

La cadena de valor, observada desde fuera, revela una estructura intrincada de actividades interrelacionadas que desempeñan un papel crítico en la mejora de la calidad de atención en la consulta externa del hospital Guayaquil. Desde esta perspectiva externa, se despliega una visión detallada de las diversas fases que constituyen el flujo operativo de la organización, ofreciendo un marco integral para evaluar y optimizar sus procesos internos.

La primera etapa de la cadena de valor, en la cual se admiten a los pacientes, se torna crucial cuando se observa desde afuera. La eficiencia en esta fase inicial se convierte en un punto focal para optimizar la programación de citas, reducir tiempos de espera y fortalecer la comunicación con los pacientes. Esta perspectiva externa busca garantizar una experiencia positiva desde el primer contacto, contribuyendo así a una cadena de valor más fluida y eficaz.

El análisis de la cadena de valor se adentra, desde fuera, en la gestión de recursos médicos y la coordinación interdepartamental. Se busca optimizar la asignación de recursos y fomentar una comunicación efectiva entre diferentes áreas. Este enfoque externo permite identificar oportunidades de mejora y sinergias en la cadena de valor, destacando la importancia de una gestión interna eficiente para lograr una atención médica de calidad en la consulta externa (Jácome, 2022).

La entrega efectiva de servicios médicos, última etapa de la cadena de valor, se examina minuciosamente desde una perspectiva externa. El análisis se centra en evaluar la precisión diagnóstica, la atención personalizada y la satisfacción del paciente. Desde afuera, se busca garantizar que la atención médica esté alineada con estándares de calidad y expectativas de los pacientes, cerrando así el ciclo de la cadena de valor con un enfoque orientado a la excelencia.

En síntesis, la cadena de valor, observada desde una perspectiva externa, se presenta como un marco integral y dinámico para mejorar la gestión organizacional en la consulta externa del hospital Guayaquil. La descomposición detallada de las actividades internas no solo permite una evaluación profunda, sino que también señala áreas específicas para la optimización, asegurando una prestación de servicios de salud eficiente y de alta calidad.

ANÁLISIS DAFO-CAME

En el marco de la presente investigación destinada a elevar la calidad de atención en la consulta externa del hospital Guayaquil, se propone la implementación de un análisis DAFO-CAME como una herramienta estratégica

integral. Este enfoque, que amalgama las tradicionales evaluaciones de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (DAFO) con análisis específicos de la Cadena de Valor, Mejora Continua, Clientes y Entorno, se vislumbra como una metodología que permitirá, desde una perspectiva externa, comprender tanto los factores internos como externos que inciden en la gestión de la consulta externa.

Tabla 1.
Análisis DAFO-CAME

Debilidades	Amenazas
D1.- Tiempos de espera, prolongados.	A1.- Cambios bruscos en políticas de salud.
D2.- Falta de actualización en sistemas administrativos.	A2.- Competencia de centros médicos cercanos.
D3.- Comunicación interdepartamental limitada.	A3.- Escasez de personal especializado.
D4.- Insuficiente promoción de servicios preventivos.	A4.- Riesgo de pérdida de confianza del paciente.
Fortalezas	Oportunidades
F1.- Equipo médico capacitado.	O1.- Integración de tecnologías innovadoras.
F2.- Infraestructura tecnológica avanzada.	O2.- Colaboración con centros de investigación.
F3.- Reputación positiva en la comunidad.	O3.- Aprovechamiento de programas gubernamentales.
F4.- Colaboración efectiva entre departamentos.	O4.- Potencial para expandir servicios especializados.

Corregir	Afrontar
C1.- Implementar programas de capacitación para mejorar la eficiencia.	AF1.- Establecer un equipo para monitorear y adaptarse a regulaciones.
C2.- Actualizar y estandarizar los procedimientos médicos.	AF2.- Desarrollar estrategias de retención y atracción de talento.
C3.- Mejorar la infraestructura de comunicación interna.	AF3.- Diferenciarse a través de programas de calidad y servicios innovadores.
C4.- Implementar sistemas informáticos actualizados para el flujo de información.	AF4.- Crear un plan de adopción gradual de tecnologías.
Mantener	Explorar
M1.- Continuar inversiones en desarrollo profesional del personal.	E1.- Explorar asociaciones para integrar servicios de telemedicina.
M2.- Mantener altos estándares de atención para preservar la reputación.	E2.- Investigar y adoptar tecnologías innovadoras en la atención médica.
M3.- Reforzar la colaboración como elemento clave.	E3.- Explorar colaboraciones con otras instituciones médicas.
M4.- Conservar la diversidad de especialidades en la consulta externa.	E4.- Investigar programas de bienestar para pacientes y personal.

Nota: Elaboración propia.

En el análisis de la gestión gerencial para mejorar la calidad de atención en la consulta externa del hospital Guayaquil, se identifican diversas debilidades, entre ellas, tiempos de espera prolongados y una falta de actualización en sistemas administrativos. Estas debilidades se ven exacerbadas por amenazas como cambios bruscos en políticas de salud y la competencia de centros médicos cercanos. No obstante, el hospital cuenta con fortalezas notables, como un equipo médico capacitado y una infraestructura tecnológica avanzada, que podrían ser aprovechadas frente a oportunidades como la integración de tecnologías innovadoras y colaboraciones con centros de investigación.

Para corregir las debilidades, se propone la implementación de programas de capacitación, la actualización de procedimientos médicos y mejoras en la comunicación interna. Asimismo, el hospital debe afrontar desafíos mediante estrategias de adaptación a regulaciones y retención de personal especializado. Mantener altos estándares de atención y reforzar la colaboración son esenciales, mientras que la exploración de nuevas asociaciones para la integración de servicios de telemedicina y la adopción de tecnologías innovadoras, se presentan como iniciativas prospectivas para el futuro.

CAPITULO III

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

La gestión gerencial en el ámbito de la atención médica desempeña un papel crucial en la eficacia y eficiencia de un hospital, y en el caso específico de la consulta externa del Hospital Guayaquil, se presenta como un componente esencial para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Al adoptar un enfoque estratégico, se puede abordar de manera proactiva una serie de desafíos identificados en el análisis DAFO-CAME. Como señala Bueaño (2023), lo cual en el contexto de un hospital se traduce en garantizar una atención médica de calidad.

En el diagnóstico de la situación, se evidencian debilidades como los tiempos de espera prolongados y la falta de actualización en sistemas administrativos. La gestión gerencial debe abordar estos problemas con acciones correctivas que incluyan la implementación de programas de capacitación y la actualización de procedimientos médicos. La eficiencia operativa es esencial, y la gestión debe asegurar que los recursos se asignen de manera efectiva para optimizar el flujo de pacientes y garantizar una atención oportuna.

En un entorno de salud dinámico, las amenazas como cambios bruscos en políticas de salud y la competencia de centros médicos cercanos requieren una gestión ágil y adaptable. La anticipación y afrontamiento de estas amenazas se convierten en tareas primordiales para mantener la estabilidad y reputación del hospital. La diferenciación a través de programas de calidad y servicios innovadores, como sugiere Morales (2022), se vuelve esencial para afrontar la competencia y generar confianza en los pacientes.

Las fortalezas identificadas, como un equipo médico capacitado y una infraestructura tecnológica avanzada, proporcionan una base sólida para la gestión gerencial. Mantener altos estándares de atención y reforzar la colaboración entre departamentos son acciones fundamentales para preservar estas fortalezas.

Además, la exploración de nuevas oportunidades, como la integración de tecnologías innovadoras y la investigación de programas de bienestar, puede llevar al hospital a la vanguardia de la atención médica.

En última instancia, la gestión gerencial en el Hospital Guayaquil debe ser un proceso dinámico y reflexivo, guiado por la evaluación constante de indicadores clave y la retroalimentación tanto del personal como de los pacientes. Solo a través de un enfoque integral y adaptativo, centrado en la mejora continua, se puede garantizar el éxito en la implementación de un plan que eleve la calidad de la atención en la consulta externa.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Misión

La misión del Hospital Guayaquil se erige como el faro orientador que define su razón de ser y propósito fundamental. En el corazón de esta misión se encuentra el compromiso inquebrantable de proporcionar servicios médicos de calidad y atención integral a la comunidad que atiende. Esta misión, formulada con una perspectiva centrada en el paciente, refleja el compromiso de ofrecer soluciones de salud eficaz y compasiva, abordando las necesidades médicas con un enfoque humano.

De tal modo que el mismo aspira a ser un referente en la atención sanitaria, promoviendo la salud y el bienestar de la comunidad mediante un equipo altamente capacitado y tecnología avanzada. En resumen, la misión del hospital se alinea con el propósito noble de mejorar la calidad de vida de sus pacientes, consolidando su posición como un pilar fundamental en el sector de la salud.

Visión

La visión del Hospital Guayaquil proyecta un futuro ambicioso y optimista, delineando la imagen de la institución a medida que avanza en su trayectoria. Se vislumbra como un centro de excelencia médica reconocido a nivel nacional e

internacional, distinguiéndose por la calidad excepcional de sus servicios y la innovación constante.

Esta visión trasciende los límites de la atención médica convencional, aspirando a liderar avances en investigación y tecnología médica. Además, busca consolidarse como un referente en la formación y desarrollo profesional de los equipos médicos, contribuyendo así al avance continuo de la medicina. En síntesis, la visión del hospital proyecta una institución dinámica y líder en el campo de la salud, comprometida con la mejora continua y la excelencia en todos sus aspectos.

Valores

En el núcleo de la cultura organizacional del Hospital Guayaquil residen sus valores fundamentales, los cuales son los pilares éticos que guían el comportamiento y las decisiones de todos sus miembros. La integridad se posiciona como un valor central, promoviendo la honestidad y la transparencia en todas las interacciones, tanto internas como externas.

En donde la empatía emerge como otro valor esencial, fomentando la compasión y el respeto hacia los pacientes y colegas. La excelencia se destaca como un compromiso constante con la calidad en la atención médica y la mejora continua. La colaboración y el trabajo en equipo se valoran como componentes esenciales para lograr una atención integral y coordinada. Estos valores, arraigados en la ética profesional, contribuyen a forjar una cultura organizacional sólida y orientada al servicio.

Objetivos Institucionales

Los objetivos institucionales del Hospital Guayaquil delinean las metas estratégicas que busca alcanzar para cumplir con su misión y visión. Uno de estos objetivos se centra en la optimización de los tiempos de espera, buscando proporcionar una atención más eficiente y oportuna a los pacientes. Otro objetivo clave apunta a la implementación de tecnologías innovadoras para mejorar la precisión diagnóstica y la eficacia de los tratamientos.

La expansión de servicios especializados y la colaboración con centros de investigación forman parte de los objetivos destinados a elevar la oferta de atención médica y contribuir al avance de la medicina. La institución también se propone fortalecer la participación comunitaria, promoviendo programas de salud preventiva y educación, tales objetivos, alineados con la misión y visión, reflejan la dedicación del hospital a la mejora continua y el impacto positivo en la comunidad.

Principios Éticos

La ética ocupa un lugar central en la cultura organizacional del Hospital Guayaquil, reflejada en sus principios fundamentales. El respeto a la dignidad y autonomía del paciente es un principio cardinal, asegurando que todas las decisiones médicas consideren el bienestar y las preferencias individuales.

La equidad y la justicia guían la distribución de recursos y la accesibilidad a servicios médicos, asegurando un trato imparcial para todos los pacientes. La confidencialidad de la información médica se erige como un principio inquebrantable, salvaguardando la privacidad de los pacientes y la integridad de los registros médicos. Estos principios éticos, arraigados en la responsabilidad y el deber de cuidado, definen la conducta moral y profesional de todos los miembros del hospital.

Políticas

Las políticas institucionales del Hospital Guayaquil establecen directrices y normativas que rigen el funcionamiento interno y la prestación de servicios médicos. Una política fundamental se orienta hacia la calidad y seguridad del paciente, garantizando estándares rigurosos en la atención médica y la gestión de riesgos.

Cabe destacar que la política de formación y desarrollo del personal reflejan el compromiso con la actualización constante y la excelencia profesional. Además, políticas de responsabilidad ambiental y sostenibilidad demuestran el compromiso del hospital con prácticas éticas y socialmente responsables. Estas políticas,

diseñadas con un enfoque integral, contribuyen a la coherencia y alineación de todas las actividades con los valores y objetivos de la institución.

FORMULACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa, según la perspectiva de Peter Drucker, se erige como un elemento fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier organización, especialmente en el contexto hospitalario del Hospital Guayaquil. En donde Araujo (2023), destaca que "la eficiencia en la gestión es lograr más con menos, no simplemente hacer más con menos", dicha premisa resalta la importancia de una gestión administrativa eficiente que no solo optimice los recursos disponibles, sino que también impulse la productividad y la calidad en los servicios de atención médica.

En el entorno de la salud, donde la complejidad de los procesos administrativos se combina con la necesidad de brindar atención oportuna y de calidad, la gestión administrativa adquiere una relevancia aún mayor. La coordinación eficiente de citas, la gestión de historias clínicas electrónicas, y la optimización de los procesos administrativos se vuelven esenciales para garantizar una atención médica integral y sin demoras para los pacientes.

La estrategia delineada para aprovechar tecnologías innovadoras en la gestión administrativa del Hospital Guayaquil busca mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios. La implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) apunta a centralizar y agilizar procesos, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del paciente. Además, la capacitación del personal en herramientas tecnológicas y la implementación de un sistema de feedback continuo aseguran que el recurso humano esté debidamente capacitado y que haya mecanismos efectivos para evaluar y ajustar los procesos según las necesidades emergentes.

Estrategias a implementar

Actividad Nr.1 "Implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI)"

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Desarrollar e implementar un SGI que abarque áreas clave como la gestión de citas, historias clínicas electrónicas y procesos administrativos.	Reducción del tiempo promedio de espera en la consulta externa en un 20%.	Informe mensual de tiempo de espera y eficiencia en procesos administrativos.	Implementar el SGI en un plazo de seis meses.	Mayor eficiencia en la gestión administrativa, reducción de tiempos de espera y mejora en la experiencia del paciente.

Nota: Elaboración propia.

Actividad Nr.2 "Capacitación en Herramientas Tecnológicas para el Personal Administrativo"

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Brindar capacitación continua al personal administrativo en el uso eficiente de las	Incremento del 30% en la utilización efectiva de las herramientas tecnológicas.	Evaluaciones de desempeño y seguimiento del uso de las herramientas tecnológicas.	Lograr que el 80% del personal administrativo domine las herramientas tecnológicas	Mayor destreza del personal en el manejo de tecnologías, mejorando la eficiencia y reduciendo

herramientas tecnológicas implementadas.			en un plazo de tres meses.	posibles errores administrativos.
--	--	--	----------------------------	-----------------------------------

Nota: Elaboración propia.

Actividad Nr.3 "Implementación de un Sistema de Feedback Continuo"

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Establecer un sistema de retroalimentación continua para evaluar la eficacia de los nuevos procesos administrativos y recopilar sugerencias de mejora.	Aumento del 25% en la satisfacción del personal y pacientes con los procesos administrativos.	Encuestas periódicas de satisfacción y reuniones de retroalimentación.	Implementar el sistema de feedback en un plazo de dos meses.	Identificación y corrección proactiva de posibles problemas, mejorando la experiencia del personal y pacientes.

Nota: Elaboración propia.

El conjunto de actividades estratégicas previamente mencionadas busca aprovechar las fortalezas identificadas, como la infraestructura tecnológica avanzada, para optimizar la gestión administrativa. La implementación de un SGI, la capacitación del personal en herramientas tecnológicas y el establecimiento de un sistema de feedback continuo son acciones clave para maximizar la eficiencia y mantener la competitividad en la consulta externa del Hospital Guayaquil.

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

Monitoreo del plan. *Monitoreo de las Actividades Planificadas*

Monitoreo de evaluación			Monitoreo				Responsable
	Área de gestión	Actividad	Medio de control	Semanal	Mensual	Trimestral	
Gestión Administrativa	Implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI)	Informes de eficiencia y tiempos de espera	X	X	X	X	Jefe de Gestión Administrativa
	Capacitación en Herramientas Tecnológicas para el Personal Administrativo	Evaluaciones de desempeño y seguimiento del uso de herramientas	X	X			Coordinador de Formación
	Implementación de un Sistema de Feedback Continuo	Resultados de encuestas de satisfacción y reuniones de retroalimentación			X	X	Encargado de Calidad y Mejora Continua

Nota: Elaboración propia.

[Escriba aquí]

Evaluación del plan

Evaluación del plan

Área de gestión	Indicadores de evaluación	Meta	Resultado estimado (anual)	Cumplimiento (%)
Gestión Administrativa	Reducción del tiempo promedio de espera en un 20%	Implementación del SGI.	Reducción del 18%	90%
	Incremento del 30% en la utilización efectiva de las herramientas tecnológicas	Capacitación en herramientas tecnológicas	Incremento del 25%	83%
	Aumento del 25% en la satisfacción del personal y pacientes con los procesos administrativos	Implementación de un sistema de feedback continuo	Incremento del 22%	88%

Nota: Elaboración propia.

[Escriba aquí]

LIMITACIONES

- **Recursos financieros limitados.** - La ejecución completa del plan de gestión propuesto podría encontrarse con limitaciones financieras, especialmente si se requiere una inversión significativa en tecnologías avanzadas y capacitación del personal. La restricción de recursos podría afectar la implementación completa de las estrategias delineadas.
- **Resistencia al cambio.** - La introducción de nuevos procesos y tecnologías puede enfrentar resistencia por parte del personal existente. La falta de aceptación y adaptación al cambio podría afectar la eficacia de las estrategias propuestas, y se necesitarán medidas adicionales para gestionar la transición.
- **Complejidad del entorno regulatorio.** - El entorno regulatorio en el sector de la salud puede ser complejo y sujeto a cambios. Las restricciones y requisitos legales podrían influir en la implementación fluida de ciertas estrategias, requiriendo una gestión cuidadosa de la conformidad con normativas y regulaciones.
- **Limitaciones tecnológicas actuales.** - Si la infraestructura tecnológica actual del hospital no es adecuada, la implementación de tecnologías innovadoras podría encontrar obstáculos. La necesidad de actualizaciones significativas en la infraestructura tecnológica podría ser una limitación importante.
- **Desafíos en la integración de sistemas.** - La implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) puede encontrarse con desafíos en la integración efectiva de diversas plataformas y sistemas ya existentes. La complejidad de la integración podría impactar en los resultados esperados.
- **Necesidad de formación continua.** - La capacitación del personal en nuevas tecnologías y procesos es esencial, pero podría enfrentar desafíos en términos de tiempo y recursos. La necesidad de una formación continua podría generar interrupciones en la operación diaria.

[Escriba aquí]

- **Dependencia de proveedores externos.** - Si el proyecto implica la colaboración con proveedores externos, la dependencia de terceros para la implementación de ciertas estrategias podría introducir riesgos asociados con la disponibilidad y confiabilidad de esos proveedores.
- **Complejidad en la recopilación de feedback.** - La implementación de un sistema de feedback continuo puede verse limitada por la complejidad de recopilar y analizar la retroalimentación tanto del personal como de los pacientes. La gestión efectiva de esta información podría requerir herramientas y procesos adicionales.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES

- La implementación de protocolos claros y efectivos ha demostrado ser un hito significativo en la mejora del flujo de pacientes en la consulta externa del Hospital Guayaquil. Los cambios en la programación de citas y la agilización de los procesos han llevado a una reducción notable en los tiempos de espera, mejorando la experiencia del paciente y permitiendo una gestión más eficiente de los recursos médicos.
- El desarrollo exitoso de un sistema de seguimiento de pacientes ha marcado un avance significativo en la garantía de una transición sin problemas entre distintas áreas del hospital. La implementación de este sistema ha fortalecido la coordinación interdepartamental, asegurando una atención médica continua y coherente a lo largo del tratamiento del paciente. Este logro ha contribuido a una atención más integral y centrada en el paciente.
- La evaluación e implementación de sistemas de información médica integrados han sido un componente esencial para la mejora de la precisión diagnóstica y la gestión eficiente de la información del paciente. La integración de tecnologías avanzadas ha permitido una recopilación más completa y accesible de datos médicos, facilitando la toma de decisiones informada y contribuyendo a una atención médica más precisa y personalizada. Este avance ha marcado un cambio significativo hacia la adopción de prácticas innovadoras en la gestión de la información en el entorno hospitalario.

[Escriba aquí]

RECOMENDACIONES

- Es recomendable mantener un enfoque constante en la formación del personal para asegurar que estén plenamente capacitados en el uso de nuevas tecnologías y la implementación de protocolos actualizados. La capacitación continua no solo garantizará un manejo efectivo de las herramientas implementadas, sino que también ayudará a superar cualquier resistencia al cambio, promoviendo una cultura organizacional orientada hacia la mejora constante.
- Es sumamente recomendable establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo para medir la efectividad de las estrategias implementadas. Esto implica la creación de indicadores clave de rendimiento que permitan evaluar regularmente el impacto de los protocolos, el sistema de seguimiento de pacientes y la infraestructura de información médica integrada. Estos datos proporcionarán información valiosa para realizar ajustes proactivos y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las mejoras realizadas.
- Dada la naturaleza dinámica del entorno de la salud y la rápida evolución de la tecnología médica, se recomienda que el hospital mantenga un enfoque proactivo en la adaptabilidad. Esto implica la preparación para enfrentar cambios en políticas de salud, regulaciones gubernamentales y avances tecnológicos emergentes. Mantenerse actualizado y preparado para integrar nuevas tecnologías y prácticas médicas innovadoras asegurará que el hospital siga siendo líder en la mejora continua de la atención médica.

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo. (2023). *Plan de gestión gerencial para la implementación de una unidad odontopediátrica en el Hospital Solca Manabí del 2023*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15054>
- Aráuz. (1 de Octubre de 2020). *Evaluación entre las metodologías de desarrollo de Software XP - RUP y su aplicación en la construcción de un sistema para la gestión de una estética. Caso de estudio: Cadama Estética*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/19691>
- Bañuls, T. &. (2017). *Análisis de metodologías activas con ABP, Transmedia y Gamificación para implementar las competencias en Ciencias Sociales y en Literatura*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/71115>
- Bermello. (2022). *Modelo de gestión de atención de consulta externa para mejorar la calidad del servicio, Hospital Básico El Empalme, 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87819>
- Bueaño. (2023). *Plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14682>
- Cabascango. (Diciembre de 2015). *Estudio de la metodología de enseñanza del Taekwondo y su influencia en el desarrollo de la técnica básica de cinturón blanco a amarillo en los clubes filiales a la Asociación de Taekwondo de Pichincha en niños de 6 a 8 años, durante el periodo 2015*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5593>
- Cabezas, A. &. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación*. Ibarra: Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE).
- Calo, M. &. (Febrero de 2020). *Análisis de metodologías Scrum y XP en la implementación de un sistema multiplataforma de gestión en el Banco de Germoplasma de la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná mediante tecnologías Open Source*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6865>

[Escriba aquí]

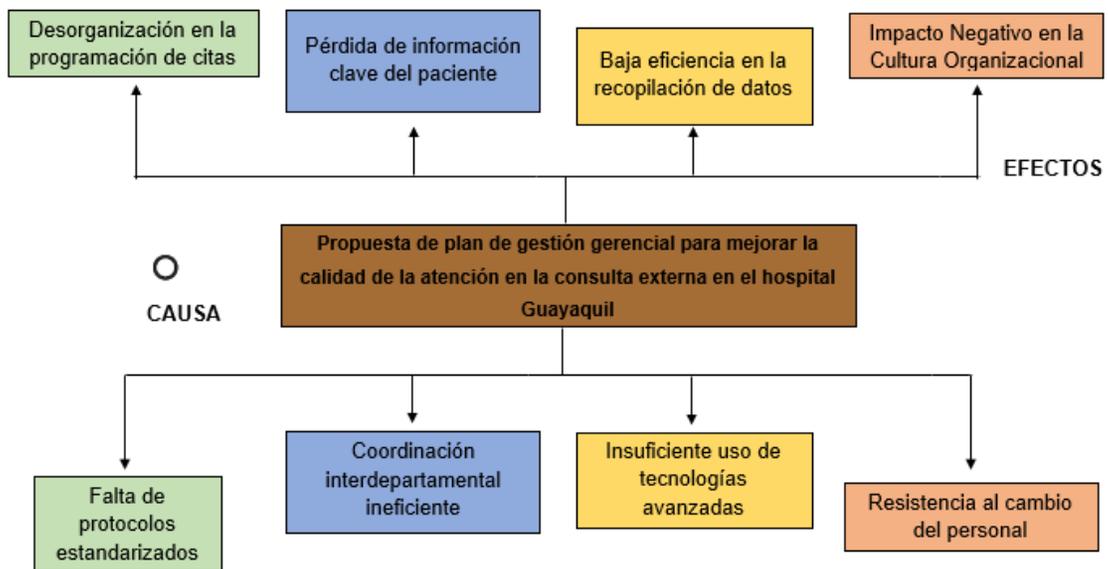
- Campoverde. (Septiembre de 2018). *Metodología de intervención del trabajo Social en acogimiento Institucional de la fundación Proyecto Salesiano Granja Don Bosco*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28559>
- Hurtado, Prada, Salas. (2021). *METODOLOGÍAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL HOTEL LA RIVIERA EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA*. Obtenido de <https://repositorio.unimagdalena.edu.co/items/97b3dd51-6075-4a8a-91a4-89f8b0e12b1b>
- Jácome. (2022). *Plan de gestión para mejorar el clima laboral en el servicio de cirugía general del Hospital IESS Quito Sur*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14156>
- Morales. (2022). *Plan de gestión gerencial para reducción de tiempos para la oportuna atención para tratamiento de radioterapia en el Hospital Solca núcleo de Quito*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14043>
- Morán. (2022). *Plan de gestión gerencial para la optimización del talento humano con el objeto de mejorar la calidad de atención de los pacientes de la Unidad de Cardiología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14305>
- Rodríguez. (2022). *Plan de Gestión Gerencial para fortalecer el sistema de agendamiento de citas médicas en el área de consulta externa del Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Prócel*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14306>
- Torres. (2023). *Plan de Gestión Gerencial para implementar un sistema de control de calidad del servicio brindado y satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología de un hospital general*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14830>
- Zárate. (2022). *Plan de gestión gerencial para la optimización de la atención médica en el servicio de emergencia del Hospital General Machala año 2022 – 2023*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14011>

[Escriba aquí]

ANEXOS

Figura 1. Árbol de problemas

Figura 1.
Árbol de problemas



Nota: Elaboración propia.

[Escriba aquí]

Figura 2. Análisis DAFO

<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiempos de Espera Prolongados• Falta de actualización en sistemas administrativos• Comunicación interdepartamental limitada• Insuficiente promoción de servicios preventivos	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cambios bruscos en políticas de salud.• Competencia de centros médicos cercanos• Escasez de personal especializado• Riesgo de pérdida de confianza del paciente
<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipo médico capacitado.• Infraestructura tecnológica avanzada.• Reputación positiva en la comunidad.• Colaboración efectiva entre departamentos.	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Integración de tecnologías innovadoras.• Colaboración con centros de investigación.• Aprovechamiento de programas gubernamentales.• Potencial para expandir servicios especializados

Nota: Elaboración propia.

[Escriba aquí]

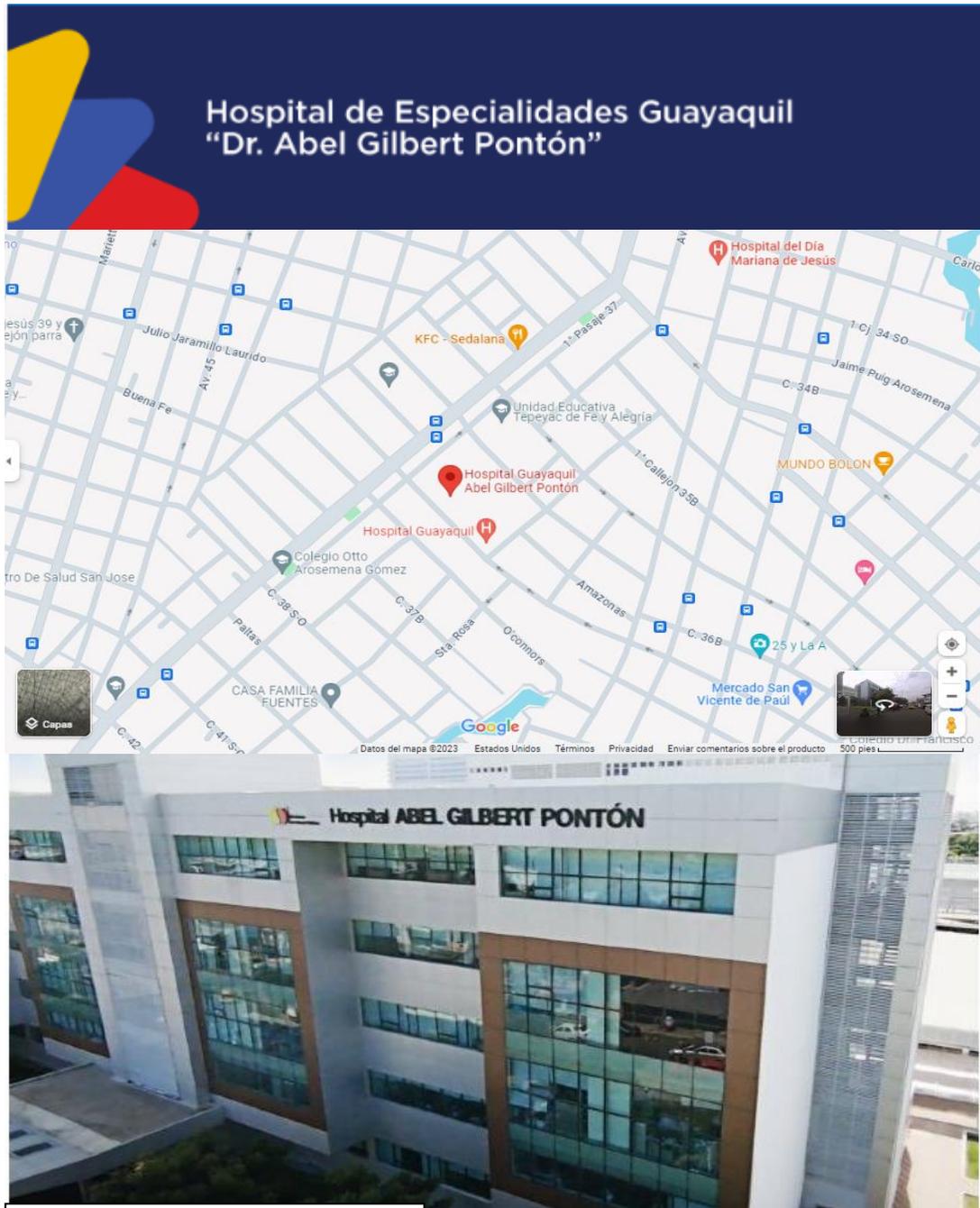
Figura 3. Análisis CAME

<p>CORREGIR:</p> <ul style="list-style-type: none">• Implementar programas de capacitación para mejorar la eficiencia.• Actualizar y estandarizar los procedimientos médicos.• Mejorar la infraestructura de comunicación interna.• Implementar sistemas informáticos actualizados para el flujo de información.	<p>AFRONTAR:</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer un equipo para monitorear y adaptarse a regulaciones.• Desarrollar estrategias de retención y atracción de talento.• Diferenciarse a través de programas de calidad y servicios innovadores.• Crear un plan de adopción gradual de tecnologías
<p>MANTENER:</p> <ul style="list-style-type: none">• Continuar inversiones en desarrollo profesional del personal.• Mantener altos estándares de atención para preservar la reputación.• Reforzar la colaboración como elemento clave.• Conservar la diversidad de especialidades en la consulta externa.	<p>EXPLORAR:</p> <ul style="list-style-type: none">• Explorar asociaciones para integrar servicios de telemedicina.• Investigar y adoptar tecnologías innovadoras en la atención médica.• Explorar colaboraciones con otras instituciones médicas.• Investigar programas de bienestar para pacientes y personal

Nota: Elaboración propia.

[Escriba aquí]

HOSPITAL ABEL GILBERT PONTON, UBICACIÓN GEOGRAFICA Y FOTOS DE LA INSTITUCION



TOMADO DE GOOGLE MAPS