



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

**TEMA:**

**IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA PARA FORTALECER EL SERVICIO DE OBSTETRAS Y LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN EN EL HOSPITAL BÁSICO DE MACARA DE LA PROVINCIA DE LOJA**

**DOCENTE:**

**MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo**

**AUTOR:**

**Md. Ana Gabriela Trelles Piedra**

**2023 - 2024**

## RESUMEN EJECUTIVO

El servicio de Gineco- Obstetricia del Hospital Básico de Macará atiende a la población femenina de los barrios rurales, cantones aledaños y de la frontera del Perú, cuya función es controlar, monitorear, diagnosticar, tratar enfermedades reproductivas femeninas, asistir partos y procedimientos quirúrgicos. Su servicio es esencial por lo que motiva la creación de este proyecto para mejorar la calidad de atención, de esta manera poder identificar las debilidades y poder ofrecer una atención de alta calidad en todos los aspectos de su práctica clínica.

El plan gerencial tiene como objetivo mejorar el servicio de Gineco-Obstetricia mediante el análisis de la producción de años anteriores y actuales, creando matrices de satisfacción para llevar un control de calidad, promover programas de capacitación al personal sanitario y establecer estrategias para mejorar el liderazgo Institucional; de esta manera se disminuirá las complicaciones en las pacientes gestantes.

El estudio tiene un enfoque descriptivo, observacional y transversal, cuyo estudio describe el escenario actual en una situación particular y en un determinado periodo, de esta manera se logrará comprender cuál es el problema principal que limita la detección de las necesidades de los usuarios. El implementar un plan de mejora en el servicio de Gineco-obstetricias del Hospital Básico de Macará, requiere un enfoque colaborativo, estratégico y centrado en el paciente, para identificar las debilidades en cuanto a la atención recibida en el servicio de Emergencia y Hospitalización, por lo que establecer una comunicación, realizar seguimiento y evaluación es esencial para medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.

**Palabras claves:** plan gerencial, atención de calidad, embarazadas, estrategias

## ABSTRACT

The Obstetrics and Gynecology Service of the Basic Hospital of Macará serves the female population in rural neighborhoods, neighboring cantons and on the border of Peru, whose function is to control, monitor, diagnose, treat female reproductive diseases, assist births and surgical procedures. Its service is essential, which is why it motivates the creation of this project to improve the quality of care, in this way to be able to identify the weaknesses and power offered high-quality care in all aspects of your clinical practice.

The management plan aims to improve the Gynecology-Obstetrics service through the analysis of the production of previous and current years, creating satisfaction matrices to carry out quality control, promote training programs for health personnel and establish strategies to improve institutional leadership; In this way, complications in pregnant patients will be reduced.

The study has a descriptive, observational and cross-sectional approach, whose study describes the current scenario in a particular situation and in a certain period, in this way it will be possible to understand what is the main problem that limits the detection of user needs. Implementing an improvement plan in the Obstetrics and Gynecology service of the Basic Hospital of Macará requires a collaborative, strategic and patient-centered approach, to identify weaknesses in the care received in the Emergency and Inpatient service, so establishing communication, monitoring and evaluation is essential to measure progress and adjust the plan as needed.

**Keywords:** management plan, quality care, pregnant women, strategies

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	II
ABSTRACT.....	III
INTRODUCCIÓN.....	11
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1.1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....</b>	<b>15</b>
1.1.2. Misión.....	15
1.1.3. Visión.....	16
<b>1.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA.....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Estructura Organizacional.....	20
1.2.2. Estructura de las Unidades de Servicio.....	20
<b>1.3. OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIO.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Población atendida.....</b>	<b>25</b>
<b>1.5. Análisis demanda.....</b>	<b>26</b>
1.5.1. Macro Localización.....	25
1.5.2. Micro localización.....	25
<b>1.6. Oportunidad de mejora para la población de servicios.....</b>	<b>27</b>
<b>1.7. Demanda de servicios insatisfecha.....</b>	<b>26</b>
<b>2. Identificación del objetivo de estudio, planteamiento del problema u oportunidad de mejora.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>28</b>
2.1.2 Árbol de problemas.....	31
<b>2.2. Justificación del planteamiento del problema.....</b>	<b>32</b>

<b>2.3 OBJETIVOS DEL PLAN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....</b>	<b>33</b>
2.3.1 Objetivo General.....	33
2.3.2. Objetivos Específicos.....	34
2.4. Oportunidad de mejora para la prestación de servicios.....	34
2.5. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	35
<b>3. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....</b>	<b>40</b>
3.1. Enfoque de la investigación.....	40
 <b>CAPITULO II</b>	
<b>2.DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>68</b>
2.1. PROPUESTA DE SOLUCIONES: FORMULACION PLAN DE GESTIÓN GERENCIA.....	69
<b>3. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO.....</b>	<b>69</b>
3.1. ANALISIS DEL ENTORNO SOCIAL.....	69
<b>3.2 <u>MATRIZ ANALISIS EXTERNO (PESTEL)</u> .....</b>	<b>69</b>
3.2.1 ANALISIS POLITICO.....	69
3.2.2 ANALISIS ECONOMICO.....	70
3.2.3 ANALISIS SOCIAL O DEMOGRAFICO.....	72
3.2.4 ANALISIS TECNOLOGICO.....	72
<b>3.3 ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD (M. Porter).....</b>	<b>74</b>

3.3.1 Poder de Negociación del Cliente.....	73
3.3.2 Amenazas de Entrada de Nuevos Competidores.....	73
3.3.3 Poder de Negociación de los Proveedores.....	73
3.3.4 Amenazas de Productos y Servicios Sustitutivos.....	74
3.3.5 Rivalidad entre Competidores.....	74
<b>3.4 ANÁLISIS FODA.....</b>	<b>74</b>
<b>3.5. CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>77</b>
3.5.1 INFRAESTRUCTURA.....	77
3.5.2 FINANCIACIÓN.....	77
3.5.3 RECURSOS HUMANOS.....	78
3.5.4 DESARROLLO TECNOLÓGICO.....	78
<b>CAPITULO III</b>	
<b>3.6. Planificación Estratégica del Hospital Básico de Macará.....</b>	<b>79</b>
3.6.1. Misión.....	79
3.6.2 Visión.....	79
3.6.3Valores.....	79
3.6.4 Objetivos Institucionales.....	80
3.6.5 Políticas.....	81

<b>3.7 PLAN DE GESTION GERENCIAL, PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN DEL PLAN GERENCIAL.....</b>	<b>81</b>
3.7.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	81
3.7.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	85
3.7.3 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	86
<b>CAPÍTULO IV</b>	
4.EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIONES INTEGRAL DE GESTION GENERAL	89
4.1. LIMITACIONES O RESTRICCIONES DE LA GESTIÓN GERENCIAL.....	93
<b>CAPÍTULO V</b>	
5 CONCLUSIONES.....	94
6. RECOMENDACIONES.....	94
7. GLOSARIO.....	95
8.BIBLIOGRAFÍA.....	97
9. ANEXO.....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Datos de atenciones del Hospital Básico de Macará.....	22
<b>Tabla 2.</b> Clasificación de atenciones por sexo .....	23
<b>Tabla 3.</b> Atenciones de pacientes Gineco- Obstetras del Hospital Básico de Macará .....	23
<b>Tabla 4.</b> Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución.....	35
<b>Tabla 5:</b> Edad.....	44
<b>Tabla 6.</b> Nacionalidad.....	46
<b>Tabla 7.</b> Atención con cordialidad .....	47
<b>Tabla 8.</b> Permanece con acompañamiento .....	48
<b>Tabla 9.</b> Atención en el servicio de emergencia .....	49
<b>Tabla 10.</b> Tiempo de espera para su atención.....	50
<b>Tabla 11.</b> Atención es rápida y efectiva.....	52
<b>Tabla 12.</b> Recibió gritos o maltratos por el personal de salud.....	53
<b>Tabla 13.</b> Se cuenta con medicamentos e insumos .....	54
<b>Tabla 14.</b> Equipos médicos .....	55
<b>Tabla 15.</b> Personal de salud fue indiferente.....	56
<b>Tabla 16.</b> Atención por médico de turno.....	58
<b>Tabla 17.</b> Discriminado al recibir atención.....	59
<b>Tabla 18.</b> Siente preocupación durante su atención o procedimiento quirúrgico...60	
<b>Tabla19.</b> Regresaría al Hospital Básico de Macará por una nueva atención.....	61
<b>Tabla 20.</b> El Médico especialista valora al usuario al momento de su ingreso o durante su labor de parto.....	63



<b>Tabla 21.</b> Valoración de la atención.....	64
<b>Tabla 22.</b> En los servicios de salud del Hospital Básico de Macará como fue su experiencia para usted y su familia en el último año.....	65
<b>Tabla 23.</b> Se debería implementar el Servicio de Obstetricia en el Hospital Básico de Macará.....	67
<b>Tabla 24.</b> “Actividad de la Gestión Gerencial de la Dirección” .....	84
<b>Tabla 25.</b> “Actividad de la Gestión Gerencial de la Dirección” .....	86
<b>Tabla 26.</b> “Actividad de la Gestión Gerencial de la Dirección” .....	88
<b>Tabla 27.</b> Monitoreo de los indicadores.....	90
<b>Tabla 28.</b> Cronograma.....	91
<b>Tabla 29.</b> Presupuesto.....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Estructura del Hospital.....	18
<b>Figura 2.</b> Mapa de la Ciudad de Macará.....	24
<b>Figura 3.</b> Ubicación del Hospital Básico de Macará.....	25
<b>Figura 4.</b> Árbol de problema.....	30
<b>Figura 5.</b> Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución.....	45
<b>Figura 6.</b> Nacionalidad.....	46
<b>Figura 7.</b> Atención con cordialidad.....	47
<b>Figura 8.</b> Permanece con acompañamiento.....	48
<b>Figura 9.</b> Atención en el servicio de emergencia.....	49
<b>Tabla 10.</b> Tiempo de espera para su atención.....	51
<b>Figura 11.</b> Atención es rápida y efectiva.....	52
<b>Figura 12.</b> Recibió gritos o maltratos por el personal de salud.....	53
<b>Figura 13.</b> Se cuenta con medicamentos e insumos.....	54
<b>Figura 14.</b> Equipos médicos.....	56
<b>Figura 15.</b> Personal de salud fue indiferente .....	57
<b>Figura 16.</b> Atención por médico de turno.....	58
<b>Figura 17.</b> Discriminado al recibir atención.....	59
<b>Figura 18.</b> Siente preocupación durante su atención o procedimiento quirúrgico.....	60
<b>Figura 19.</b> Regresaría al Hospital Básico de Macará por una nueva atención.....	62
<b>Figura 20.</b> El Médico especialista valora al usuario al momento de su ingreso o durante su labor de parto.....	63
<b>Figura 21.</b> Valoración de la atención.....	64

**Figura 22.** En los servicios de salud del Hospital Básico de Macará como fue su experiencia para usted y su familia en el último año.....66

**Figura 23.** Se debería implementar el Servicio de Obstetricia en el Hospital Básico de Macará.....67

## INTRODUCCIÓN

La Ley de Derechos y Amparo del Paciente, Derechos del Paciente Art. 2.- Derecho a una Atención Digna. - Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano. En el año 2008 en la Constitución de la República del Ecuador, La Magna carta en el art. 32: Prioriza la Salud como un Derecho siendo garantizada por el gobierno ecuatoriano, la misma que se vincula con la actuación de varios derechos como: el derecho a la alimentación, la educación, la seguridad social, el trabajo, la cultura física, los ambientes sanos, el agua, y otros que sustentan el buen vivir; es así como lo escrito en la Ley Orgánica del sistema Nacional de Salud del artículo 201 donde manifiesta que es de mucha responsabilidad para los funcionarios de la salud el brindar una atención de calidez, calidad, eficiencia y eficacia; en todas sus diversificaciones para así obtener gran beneficio en la salud de la población y de toda la comunidad respetando los principios bioéticos y derechos humanos.

Los sistemas de salud públicos son complejos porque son multifactoriales, hay muchos elementos tanto humanos como tecnológicos, organizacionales, presupuestarios que están presentes y que deben fluir para prestar el mejor acceso y cobertura posible a los ciudadanos. El caso ecuatoriano no escapa a ello, dentro de la historia de la salud pública ha habido muchas reformas con el objetivo de mejorar la estructura organizacional y de servicio, se puede afirmar que la inversión en salud por parte del gobierno ecuatoriano ha aumentado año tras año, con ligeras reducciones, pero con cierta constancia, de igualmente los establecimientos de salud, personal, entre otros. Sin embargo, uno de los problemas que más han resaltado dentro es la rotación de las autoridades tanto en el Ministerio de Salud Pública que no ha logrado una política coherente en el tiempo, de unos años hacia los actuales una creciente escasez de medicamentos, la pandemia del Covid-19

denoto problemas de salud en cuanto a oferta de camas hospitalarias, lo que se tradujo en el desbordamiento de sus capacidades operativas. En cuanto a los desafíos son muchos, ya que los sistemas de salud están estrechamente ligados a las políticas de salud y sociales del Estado, en este contexto la reducción de las tasas de malnutrición, obesidad y sobrepeso, muerte materna, enfermedades vectoriales, embarazo de adolescentes, tasa de mortalidad infantil, entre otros son claves porque de alguna manera este tipo de problemáticas generan otras comorbilidades y demandan la atención de las instituciones de salud (Torres Llerena & Donoso Guerrero, 2022, p. 35).

La Salud es un derecho humano preeminente, por su estrecha vinculación con la vida. Para responder a esta necesidad sentida y no satisfecha de disponer de buena salud, interactúan múltiples factores fundamentales en forma sinérgica, ya que un solo factor aislado no logra el objetivo de proporcionar salud para toda la población. La necesidad y dependencia que tienen los servicios de atención médica, del suministro de medicamentos, equipos médicos y sus repuestos, material médico quirúrgico, suministro de energía eléctrica y agua, en forma constante y de buena calidad, así como disponer de material de construcción para mantener o ampliar la infraestructura física, marco jurídico adecuado y en general una cantidad de soportes que en vida real, tienen gran repercusión tanto en la estructura de costo como en la calidad del servicio prestado, lo cual permite concluir: Los servicios de atención médica tienen una alta dependencia de múltiples factores externos, teniendo en consideración de lo expuesto la administración de un hospital; debe ser capaz del diseño, desarrollo, sistematización, evaluación y retroalimentación de los planes y programas de trabajo de los mismo. Es aquí donde se puede asegurar que es necesario una buena dirección y orientación para que el manejo utilizando las herramientas necesarias que ayuden a minimizar las fallas actuales en este sentido.

El Hospital Básico Macará es una Institución que forma parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador; lo que significa que no es una entidad autónoma, debiendo estar sujeta a disposiciones emitidas por la Dirección Provincial de Salud y del Ministerio de Salud Pública. El Hospital Básico Macará toma el nombre de “Dr. Arsenio Celi” en honor al primer médico macareño Leónidas Arsenio Celi Rodríguez quien formó parte del Hospital Básico Macará en los inicios de vida institucional, el mismo que daba atención las 24 horas del día. El Hospital Básico Macará fue creado como dispensario de Asistencia Social 1949 con un solo médico responsable: el Dr. Carlos Hidalgo y una auxiliar de enfermería la Sra. Carlota Rodríguez (ambos macareños) y posteriormente con el incremento de pacientes se aumentaron dos médicos y diez auxiliares de enfermería. En 1975 se descentraliza financieramente y administrativamente de la Dirección Provincial de salud de Loja tomando la denominación de Área de Salud N°7 Macará, pero manteniendo la misma infraestructura que contaba con área de Consulta Externa, Quirófano, una sala de Hospitalización, un banco de sangre, Farmacia, Bodega, Cocina, Administración Y Dirección, y con el paso del tiempo se empezó a contar con la colaboración de personal rural, tanto médicos como enfermeras. En el año de 1995 con el proceso de paz entre Ecuador y Perú se comienza a gestionar la construcción de un nuevo edificio para el Hospital Básico Macará con los fondos provenientes de la paz, la construcción y el equipamiento fueron financiados por el gobierno de Italia a través de la Corporación Italiana al mencionado acuerdo de paz y en el año 2003 se empieza con la reconstrucción de lo que hoy es el nuevo hospital. Actualmente esta institución cuenta con 53 años de vida institucional contando personal operativo y administrativo que a través de sus actividades laborales permiten ofrecer a la comunidad del cantón Macará y sus alrededores, así como a numerosos pacientes oriundos del vecino país del Perú los siguientes servicios médicos y hospitalarios: Admisiones y Atención al usuario, Trabajo Social, Ginecología, Cirugía, Pediatría,

Medicina Interna, Farmacia, Laboratorio, Imagenología, Emergencia, Hospitalización (Cando, 2017, p.47).

En el presente proyecto de investigación que se implementa en el Hospital Básico de Macará mediante la ejecución del Plan de mejora, cuyo objetivo es detectar la problemática y las necesidades que atraviesa la institución en estudio, enfocado en el servicio de salud insatisfecho, cuyo objetivo es buscar las alternativas para dar soluciones efectivas mediante la gestión de recursos humanos para el levantamiento de proceso de contratación de personal de salud. Este trabajo investigativo busca contar con instrumentos y herramientas para ejecutar una planificación de diversas actividades técnicas y acceso a información en estadística, basándose en la normativa legal vigente con la finalidad de poner al alcance a la población la necesidad y requerimientos de ampliar la cartera de servicios.

En este estudio cuyo interés conlleva en la necesidad de conocer la satisfacción y el confort de los usuarios que asisten a la atención al servicio de emergencia y aquellos que terminan siendo hospitalizados en el servicio Gineco- Obstetricia, mejorando de esta manera los estándares establecidos y reformando los pensamientos de los usuarios mediante una atención digna y responsable, respetando el derecho a la salud y el bienestar del usuario.

## **CAPITULO I**

### **1.1 ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL**

#### **1.1.2. Reseña Histórica del Hospital Básico de Macará**

El Hospital Básico Macará toma el nombre de “Dr. Arsenio Celi” en honor al primer médico macareño Leónidas Arsenio Celi Rodríguez quien formó parte del Hospital Básico Macará en los inicios de vida institucional, el mismo que daba atención las 24 horas del día.

El Hospital Básico Macará fue creado como dispensario de Asistencia Social 1949 con un solo médico responsable: el Dr. Carlos Hidalgo y una auxiliar de enfermería la Sra. Carlota Rodríguez (ambos macareños) y posteriormente con el incremento de pacientes se aumentaron dos médicos y diez auxiliares de enfermería.

En 1975, se descentraliza financieramente y administrativamente de la Dirección Provincial de Salud de Loja con el mismo personal y tomando la denominación de Área de Salud N° 7 Macará. Con la infraestructura antigua se contaba de una sala de hospitalización, consulta externa, un quirófano, un banco de sangre, cocina, lavandera, farmacia, bodega, administración y dirección y con el pasar de los años se empezó a contar con la presencia del personal rural (Médicos y Enfermeras). En el año 1.995, con el proceso de Paz entre Ecuador y Perú se comienza a gestar la construcción de un nuevo edificio para el Hospital Binacional de Macará con los fondos provenientes de la paz, la construcción y equipamiento fueron financiados por el gobierno de Italia a través de la Cooperación Italiana y en el año 2003 se empieza con la reconstrucción de lo que hoy es el nuevo hospital el mismo que atiende gran parte de pacientes del norte del Perú y Sur del Ecuador. En la actualidad, el Hospital Macará cuenta con la presencia de Médicos Especialistas, Médicos Debengantes, Internos Rotativos de Enfermería y Medicina; Personal Rural



(Médicos, Enfermeras, Odontólogos y Obstetras). El personal Operativo presta atención las 24 horas en Hospitalización y Emergencia y 8 horas en Consulta Externa.

### **1.1.3. Misión.**

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

### **1.1.4. Visión.**

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

## **1.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA**

La Constitución de la Republica del Ecuador de acuerdo al “Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación la seguridad social y el agua para sus habitantes, etc.”

En la Carta Magna del Art. 32 indica “La salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos. El estado garantizara este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a

programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, p. 3).

Según la Ley Orgánica de Salud en su Art.2, el Sistema Nacional de Salud estará constituido por la entidad pública, privada, autónoma y comunitarias del Sector Salud, que se articulan funcionalmente sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes. (Ley Orgánica de Salud, 2006).

Ley de derechos y amparo del paciente; Derechos del paciente Art. 2.- Derecho a una atención digna. - Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano

La ley orgánica de salud, Art. 3.- Derecho a no ser discriminado. - Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica. Art. 4.- Derecho a la confidencialidad. - Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial. Ley orgánica de salud, Arts. 6 Art. 5.- Derecho a la información.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptúense las situaciones de emergencia. El paciente tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento.

La salud es un derecho que se le debe dar mucha importancia porque se vincula con el ejercicio de otros derechos que permiten que la persona viva en condiciones dignas y que se pueda desarrollar en su entorno, es importante destacar que el Estado tiene una gran responsabilidad respecto a cada una de las políticas públicas como también de la forma en la que presta sus servicios a la colectividad, de esta manera, se hace un análisis de forma integral a lo que sucede en la actualidad para verificarse si se cumple nuestra Constitución.

El mismo artículo 363 establece que el Estado será responsable de:

- Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
  
- Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
  
- Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
  
- Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
  
- Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.

- Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.

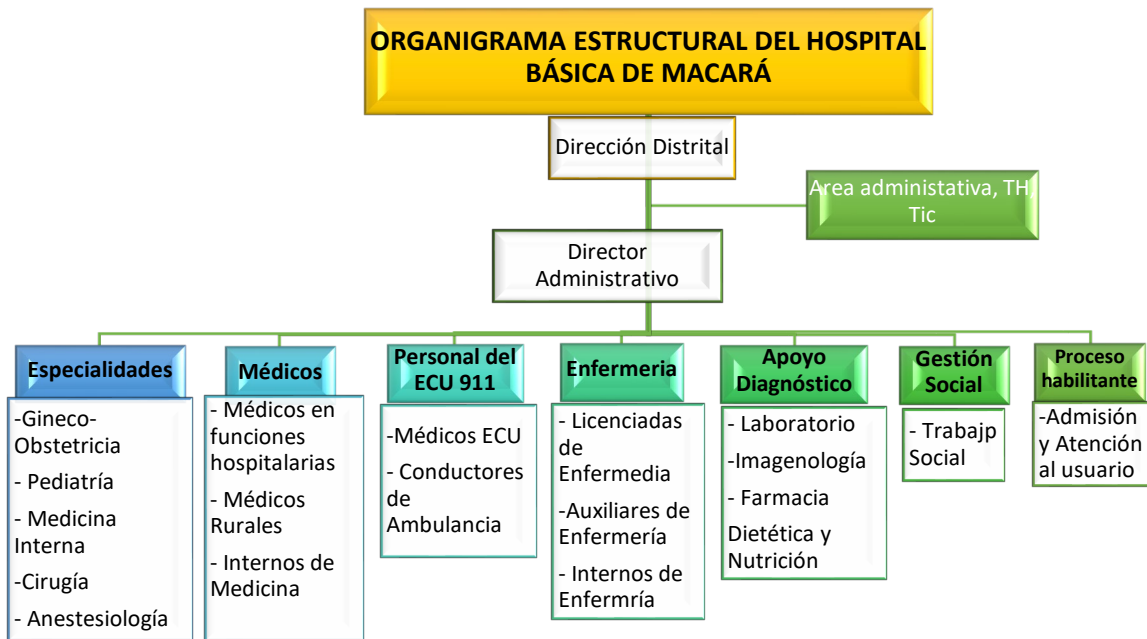
- Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.

8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.

### **1.2.1. Estructura Organizacional**

La estructura del Hospital Básico de Macará está bajo la Dirección Distrital 11D07 Macará - Sozoranga, brindando los servicios de salud a los 2 cantones de la Provincia de Loja, del cual el Director Distrital es el Dr. Miguel Antonio Arévalo Rodríguez y Director Administrativo subrogante: Dr. Santiago Ramón.

**Figura 1.** Estructura del Hospital



**Autora:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

**Fuente:** Manual de procesos del personal del Hospital Básico de Macara 2023

### 1.2.2. Estructura de las Unidades de Servicio

El Hospital Básico de Macara brinda unidades de servicio aptas para su funcionamiento

<b>Unidad Administrativa</b>
Director Distrital 11D07
Director Médico

<b>Emergencia:</b>	
<b>Camas</b>	<b>Servicio</b>
1 Cama de Obstetricia	1 Inhalo-terapia para adultos y niños
1 Cama de Críticos	
8 camas de observación	

<b>Hospitalización:</b>
Funcionamiento de camas
6 camas Gineco-Obstetricia
2 camas Pediatría
6 camas Medicina Interna
4 camas Cirugía
2 Termocunas de Neonatología

<b>Especialidades Clínicas y Quirúrgicas:</b>
<b>Servicios</b>
2 Gineco-Obstetricia
2 Medicina Interna
2 Cirugía
2 Anestesiología
2 Pediatría

<b>Residencia Asistencial</b>
Médicos Residentes de hospitalización
Médicos APH de Emergencia
Médicos Residentes
Internos de Medicina

<b>Cuidados de Enfermería</b>
Licenciadas de Enfermería
Auxiliares de Enfermería
Internas de Enfermería

### 1.3.OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIO

#### Oferta de Servicios

<b>Servicio de Apoyo y Terapéutico</b>		
<b>Laboratorio Clínico</b>		
<b>Imagenología:</b>	1 Área Ecografía	1 Área de Radiografía
<b>Centro Quirúrgico:</b>	2 Quirófanos	Sala de recuperación
<b>Farmacia</b>	Vacunas	
<b>Bioquímico</b>	Servicio de Consulta	
<b>Farmacéutico</b>	Externa	
<b>Estadística</b>	Hospitalización	
<b>1 Psicología</b>	Emergencia	
<b>1 Medicina Ocupacional</b>		
<b>1 Odontología</b>		

<b>Gestión Social</b>
Trabajadora Social

### 1.3.1. Población atendida

En la provincia de Loja, residen un total de 485.421 personas; según los datos del Censo de población y vivienda realizado por el INEC el número de habitantes por cantones, en la provincia de Loja: Macará, cuenta con 18.215 habitantes, Fuente: RESULTADOS del VIII Censo de Población y VII de Vivienda 2022, Población total distribuida en el sector urbano con 12.454 y en el sector rural 5.761. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2023).

El Distrito de Salud 11D07, es uno de los 9 distritos de la provincia de Loja que pertenece a la Coordinación Zonal 7 Salud; abarca dos cantones Macará y Sozoranga, tiene 11 establecimientos de salud de primer nivel y un hospital básico, con una población total asignada por el MSP de 27.390 habitantes. Macará es el cantón que posee la mayor población del distrito (20.733 habitantes), aquí funciona la dirección distrital y el Hospital Básico Macará, ya que recibe referencias de casa de salud aledaños y del hermano país de Perú

**Tabla 1.** Datos de atenciones del Hospital Básico de Macará

<b>ATENCIONES GENERALES</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
CENTRO DE SALUD DE MACARA	15.553	10093	13140
CURICHANGA	290	480	497
FRONTERAS SALUDABLES	5271	4666	7667
HOSPITAL BASICO DE MACARA	7216	4104	5863



LA VICTORIA	1.195	1085	639
LARAMA	1937	2486	3525
NUEVA FATIMA	2.256	1.313	1105
PERPETUO SOCORRO	1.387	1030	1614
SABIANGO (LA CAPILLA)	1275	497	3312
SOZORANGA	6773	4441	7516
SUSUCO	1.807	1028	1114
TACAMOROS	4637	4138	5877
Total	<b>49.597</b>	<b>35.361</b>	<b>51.469</b>

**Fuente:** Estadísticas del Distrito 11D07

**Autora:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

## CLASIFICACIÓN POR SEXO

**Tabla 2.** Clasificación de atenciones por sexo

<b>2021</b>		
<b>ATENCIONES</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Hospital Básico de Macará Intramural	2021	5718
<b>2022</b>		
Hospital Básico de Macará Intramural	726	1829
<b>2023</b>		
Hospital Básico de Macará Intramural	168	417

**Fuente:** Estadísticas del Distrito 11D07

**Autora:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

## ATENCIONES POR SERVICIO DEL HOSPITAL BASICO DE MACARÁ

Tabla 3. Atenciones de pacientes Gineco- Obstetras del Hospital Básico de Macará

ATENCIONES GINECO- OBSTETRAS DEL HBM 2021				
CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	EMERGENCIA	PARTO	CESÁREAS
2964	531	408 por especialista	244	116
ATENCIONES GINECO- OBSTETRAS DEL HBM 2022				
1767	474	291 por especialista	206	105
ATENCIONES GINECO- OBSTETRAS DEL HBM 2023				
2349	423	195 por especialista	187	95

Fuente: Estadísticas del Distrito 11D07

Autora: Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

### 1.4. Análisis geoespacial y geopolíticos

Figura 2. Mapa de la Ciudad de Macará



Fuente: Google maps

El Hospital Básico Macará se encuentra ubicado en la Provincia de Loja, en el Cantón Macará, mismo que está ubicado a 195 Km de la ciudad de Loja a una altitud



## 1.6. Oportunidad de mejora para la prestación de servicios

La demanda del servicio insatisfecho de acuerdo a la investigación considero que es el área donde yo tengo experiencia y eh identificado que es el servicio de Gineco-Obstetricia, por cuanto no tenemos: Recursos Humanos, Recurso tecnológicos no actualizados, Infraestructura no adecuada y la Gestión para la provisión de medicina e insumos tiene alto estándar de demora en su atención.

El identificar el servicio insatisfecho en el Hospital Básico de Macará y llegar a identificar el problema generado en el área de Gineco-Obstetricia;

**-Falta de Recursos Humanos:** el personal asistencial es insuficiente, debido a la sobredemanda de paciente, ya que el personal tiene que cumplir más de una función como procesos de compras públicas las mismas que son delegadas por el ente superior de la Institución.

**- Falta de Recursos Tecnológicos:** el desabastecimiento de monitores fetales, falta de Doppler, equipos en malas condiciones (bombas de infusión); escasa adquisición de equipos nuevos y un bajo mantenimiento continuo de los equipos; enlentece la valoración y atención oportuna a gestantes como resultado una inconformidad en los usuarios.

**- Infraestructura decadente:** del Hospital Básico de Macará, con 53 años de funcionamiento hace que las instalaciones no estén adecuadas ni aptas para prestar la acogida necesaria haciendo que la resolución del servicio sea ineficiente ante las necesidades por la demanda, ocasionando el desabastecimiento y la poca capacidad de camas hospitalarias, por lo tanto piden prestados alojamientos a otros servicios para solventar la necesidad de un servicio mas amplio para acoger y brindar la atención requerida de acuerdo a la necesidad.

- **Deficiente Organización y Planificación de horarios de personal de salud:** por escasas de personal y debido a referencias institucional queda desabastecido los servicios ya que el personal médico tiene que salir a referencias dejando abandonado el servicio ya sea de hospitalización o emergencia.

- **Desabastecimiento continuo de medicación e insumos,** continúa afectando la garantía del acceso a medicamentos e insumos, presentando un deterioro rápido de los pacientes por la interrupción a tratamiento o porque lo paciente no pueden tener acceso por la deficiencia económica personal.

- **Falta de atención oportuna por el médico especialista (Gineco-Obstetricia)** por su alta demanda en paciente ya que abarca atención dirigida a consulta externa, hospitalización, emergencia, intervenciones quirúrgicas, valoración a paciente autorreferidas o turnos extras, valoración de pacientes referidas desde hospitales o centros de salud aledaños,

Teniendo conciencia de los problemas existente por un servicio deficiente e insatisfecho los resultados generan conflictos legales, descontentos de usuarios; por la afluencia en la sobredemanda de atención contando un médico especialista por semana y considerando lo expuesto es importante implementar plan de mejora en el servicio de Gineco-Obstetricia y dos médicos residentes encargado uno del servicio de emergencia y otro en el servicio de hospitalización. El análisis ambiental situacional se realizará en el Hospital Básico de Macará para mejorar la calidad de atención para erradicar la problemática que amenaza en esta Institución.

## **2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA**

### **2.1. Planteamiento del Problema**

América Latina y en especial el Ecuador, tiene grandes desafíos frente a la eficiencia del sistema sanitario y poder crear un sistema robusto, hay que enfocarse que los médicos no son los únicos encargados del cuidado de la salud, sino que depende de cada persona decidir estar sana y mejorar sus hábitos y estilos de vida, puesto que únicamente el 2% del tratamiento de la salud, ocurre en los hospitales. La difícil situación del sistema de salud ecuatoriano se ha convertido en un reto y desafíos de enfrentar para un manejo de una administración eficiente de sus recursos, que permitan una atención de calidad para los pacientes (Gestión y sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, 2013).

El Ministerio de Salud Pública (MSP) como ente rector del Sistema Nacional de Salud, tiene el fin de garantizar el derecho a la salud consagrado en el Art. 32 de la Constitución de la República, es responsable de normar, regular y controlar todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de los establecimientos.

El presente estudio está enfocado en el análisis de los problemas que se han presentado en el Hospital Básico de Macará en el área de Gineco-Obstetricia, donde nos permitirá conocer el servicio insatisfecho por la carencia administrativa de esta casa de salud. De esta manera obtendremos una visión más amplia de cómo será beneficiada y a su vez permitirá su análisis ambiental situacional que se realizará en el Hospital Básico de Macará ofertando 4 servicios: Medicina Interna, Ginecología, Pediatría y Cirugía, de esta manera permitirá determinar la realidad institucional posterior a un diagnóstico donde se generan estrategias para mejorar la calidad de atención hacia los pacientes y dar solución a la problemática que presenta dentro de la institución.

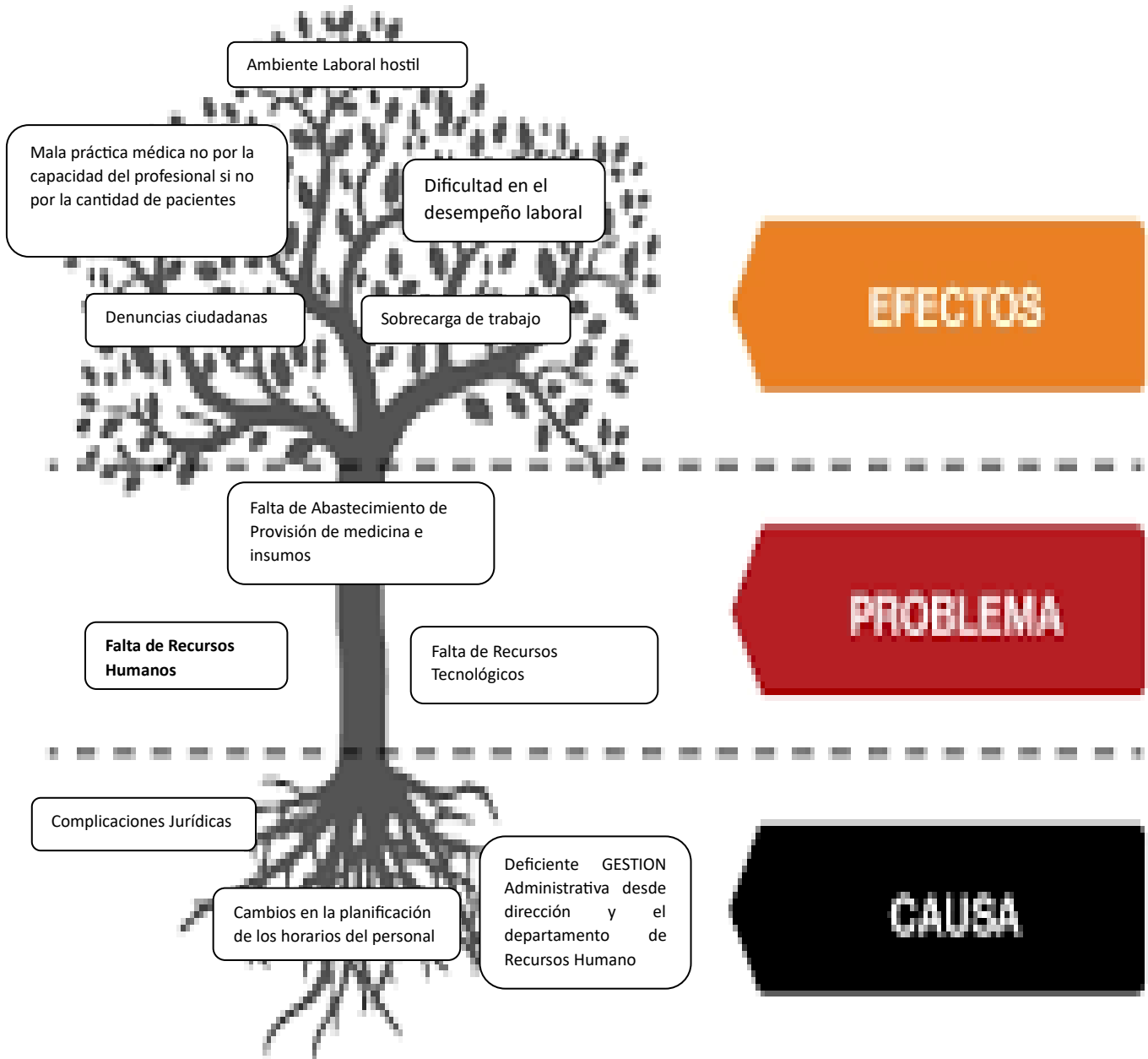
El tener un servicio insatisfecho crea un problema que necesita ser atendido, debido a un manejo deficiente desde la parte administrativa lo que afecta directamente sobre la atención de calidad adecuada y oportuna de los pacientes, cuya

problemática principal se enfoca en complicaciones jurídicas y administrativas con el paciente, como consecuencia hay muchas causas y por ende hay efectos; la falta de profesionales para cubrir el servicio de Gineco-Obstetricia, dificulta la atención en calidad oportuna por déficit de recursos humanos, la falta de medicamentos o poco abastecimiento genera preocupación ocasionado que muchos usuarios manifiesten su inconformidad, la infraestructura tiene dificultad por que la demanda es mayor a las camas disponible, la falta de equipos médicos para valoración de gestantes por su alta demanda genera retraso en su valoración, denuncias ciudadanas que realizan sobre el maltrato recibido en el hospitales, la mala práctica médica, los continuos cambios en la planificación de los horarios genera estrés y agotamiento debido a los turnos extendidos de los especialista y médicos residente, por lo que no descansa el tiempo adecuado desencadenado alteración del humor y fatiga comprometiendo el desempeño laboral. De esta manera ocasionan ineficiencia en el servicio que se está ofertando e insatisfacción entre los usuarios.

Es indispensable un desarrollo adecuado en las funciones de una organización institucional ya que puede generar un manejo deficiente desde la dirección y el departamento de recursos humano debido a una falta de coordinación en la planificación y falta de ejecución adecuada del manual, como resultados una negligencia operativa, ya que es indispensable realizar una buena administración de los recursos y manejo adecuado de las estrategias, considerándola como una herramienta efectiva para mantener o buscar el equilibrio óptimo dentro de la organización hospitalaria

## 2.1.1 Árbol de problemas

Figura 4. Árbol de problema



**Autora:** Ana Gabriela Trelles Piedra

**Fuente:** Google



## **2.2. Justificación del planteamiento del problema**

La Salud es un derecho humano preeminente, por su estrecha vinculación con la vida. Para responder a esta necesidad sentida y no satisfecha de disponer de buena salud, interactúan múltiples factores, ya que un solo factor aislado no logra el objetivo de proporcionar salud para toda la población. La necesidad y dependencia que tienen los servicios de atención médica, del suministro de medicamentos, equipos médicos, material médico, un quirófano equipado con toda la instrumentaria, el contar con una permanencia en el suministro de energía eléctrica y agua, contar con personal de salud apto y capacitado, Todo esto conlleva una gran repercusión en la calidad del servicio prestado.

El propósito de este estudio tiene como principal objetivo crear un plan de mejora para implementar el servicio de Obstetras el cual nos permita mejorar mediante lineamientos, enfocados en la calidad de atención en el servicio de hospitalización y emergencia del Hospital Básico de Macará, por ende, aumentar la satisfacción de los usuarios y gestionar diversas actividades internas que se puedan desarrollar en la institución de salud para así ofertar una mejora de los servicios; esta problemática es ideal para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica recibida y la finalidad es lograr obtener el título en Master en Gerencia de Instituciones de Salud direccionado por los destacados docentes de la Universidad de las Américas.

El impacto que tiene el equipo de salud es este trabajo, cumple un gran rol institucional mismo que se debería eliminar muchos paradigmas, promover el cambio de clima organizacional hacia la solidaridad, el mejorar la actitud de compromiso personal, el ser flexibles incrementando la capacidad de aprender a ser democráticos pues todos somos responsables socialmente y el promover lo que se

dice y se hace con honestidad y sobre todo la voluntad de hacer y voluntad de servir para buscar una excelencia en atención.

Desde el ámbito social el presente proyecto tiene un gran aporte porque contribuiría a una mejor atención del personal de salud hacia los usuarios con mejoras de atención oportuna.

El presente proyecto de investigación ayuda a conocer desde el ámbito laboral los problemas que se generan a raíz de una falta de organización y planificación administrativa, lo que determina los efectos que son producto de los problemas de la Institución.

A nivel personal el propósito del mismo es lograr la ampliación de diversas estrategias las mismas que se veras reflejadas en el trabajo y elaboración de este plan de mejora, adquiridas por investigación continua y conocimiento para lograr cambios radicales y se vean expresados positivamente en la institución de salud, encaminado un mejor direccionamiento institucional, ampliación de recursos Humanos, capacitaciones permanentes del personal, mejoramiento de los equipos médicos con una tecnología que permita ser más eficiente y solvente las necesidades por su alta demanda, de esta manera el resultado se verá enfocado en los beneficios dirigidos hacia los usuarios.

## **2.3 Objetivos del Plan para la prestación de servicios**

### **2.3.1 Objetivo General**

- Implementar un plan de mejora para el servicio de Gineco-Obstetricia para los usuarios que acuden al servicio de Hospitalización y Emergencia del Hospital Básico de Macará

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la producción mediante indicadores obtenidos de años anteriores y actuales mediante matrices y tabulaciones
- Crear matrices de satisfacción dirigidos a los pacientes que permitan llevar un control de calidad de atención y conformidad del servicio en los pacientes que acuden al Hospital Básico de Macará
- Determinar directrices que favorezcan el mejoramiento y fortalecimiento de la motivación Institucional
- Promover programas de capacitación al personal sanitario bajo una planificación periódica
- Establecer estrategias que permitan al director y a los jefes de cada área, mejorar el liderazgo Institucional.

### **2.4. Oportunidad de mejora para la prestación de servicios**

La administración de un hospital; debe ser capaz del diseñar, desarrollar, sistematizar, evaluar y retroalimentar los planes y programas de trabajo de los mismos. Es aquí donde se puede asegurar que es necesario una buena dirección y orientación para que al manejar utilizando las herramientas necesarias ayuden a minimizar las fallas actuales en este sentido.

La mejora de los servicios de salud es el objetivo principal del sistema de salud, alcanzando un mejor nivel y que el servicio sea equitativo para toda la población sin discriminación, cuyo propósito es lograr cumplir los estándares de calidad técnica y seguridad del paciente, mediante la implementación de proyectos que beneficien a la salud de la población y dar solución a problemas específicos.

Por lo tanto, el implementar estrategias de mecanismo nos permitirán medir la calidad del servicio conjuntamente realizar revisiones periódicas para la mejora continua en los servicios de salud.

## **2.5. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

La matriz a describir es una herramienta fundamental y muy utilizada para comparar y las diversas alternativas al problema planteado en base a criterios específicos. A si mismo ayudará a tomar decisiones informadas al proporcionar una estructura para evaluar y comparar las diferentes opciones disponibles para fortalecer el servicio de Obstetras del Hospital Básico de Macará.

**Tabla 4.** Matriz de Evaluación de Alternativas de solución

<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“Plan de Gestión Gerencial para la Prestación de Servicios de Salud en una Unidad de Salud Pública o Privada”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b></p>					
<b>PROBLEMAS</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>DESAFIOS</b>	<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE</b>
<b>Falta de Abastecimiento y Provisión de medicina e insumos.</b>	Falta de insumos y medicamentos necesarios para la atención de emergencia	Descontento de las pacientes y fracaso del tratamiento por discontinuar o no poder adquirir lo necesario para cumplir con el tratamiento por falta de recursos económicos	Contar con medicamentos en el stock de farmacia para cubrir las necesidades de los pacientes de bajos recursos	Planificar mediante un cronograma los procesos de compra públicas para la adquisición de insumos y medicamentos	-Director Administrativo - Comité de compras Públicas

<b>Infraestructura ambigua</b>	Aumento de la demanda asistencial de pacientes	Espacio físico insuficiente para el acceso al servicio de Gineco-Obstetricia	Infraestructura adecuada	Realizar la implementación de un plan de mejora para la adecuación del servicio Gineco-Obstetra	Equipo Administrativo
<b>Falta de Recursos Humanos</b>	Mala administración	Ambiente laboral hostil	Mejorar la comunicación entre el personal de todas las áreas	Fortalecer las medidas estratégicas de relaciones interpersonales laborales para mejorar la calidad y seguridad de los pacientes	Director Administrativo -Departamento de Talento Humano
<b>Falta de Recursos Humanos</b>	-Mala planificación de horarios -Desmotivación del personal	Escasa disposición por parte del personal por sobrecarga de horario y delegación de procesos	Brindar calidad y calidez del personal sanitario. - Delegar funciones	- Planificación de horarios de trabajo, de acuerdo a la Ley	-Director Administrativo -Departamento de Talento Humano

	- El personal cumple funciones administrativas y operativas		específicas al personal		
<b>Falta de Recursos Humanos</b>	Falta de personal operativo	Disminución de la calidad de atención médica	Disponibilidad de plazas laborales	Levantar procesos de contratación de personal en Obstetricia para fortalecer el servicio insatisfecho	-Gestión Administrativa - Departamento de Recursos Humano - Gestión Financiera
<b>Falta de recursos Tecnológicos</b>	Déficit presupuestal	-Computadoras lentas - Softwares desactualizados	Equipamiento y tecnología acorde a nuestras necesidades	Crear partida presupuestaria para resolver la necesidades internar y mejorar la eficiencia de la	-Director Administrativo

				atención direccionada al paciente	
<b>Notas:</b> Tabla 4, determina la existencia de la problemática en estudio del Hospital Básico de Macará <b>Fuente:</b> Universidad de las Américas <b>Elaboración:</b> Md. Ana Gabriela Trelles Piedra <b>Fecha:</b> 06/01/2024					



### **3. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema; cuya metodología empleada para la investigación tiene un enfoque cualitativo, consiste en un conjunto de técnicas para recoger datos, que nos permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos mediante un enfoque descriptivo para dar idea clara de la situación que se presenta, y un enfoque observacional y transversal, mismo que describe el escenario actual en el que se desenvuelven los actores del estudio. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.7). El enfoque cualitativo emplea la recopilación y el estudio de datos para responder preguntas de indagación o revelar otras nuevas durante el proceso de interpretación.

#### **METODOLOGÍA:**

El presente proyecto de investigación se desarrolla a través de una indagación donde nos permitirá conocer la estructura funcional y operativa, sustentado en un enfoque crítico y analítico, para elaborar un plan de mejora para el 2024, de esta manera nos permitirá observar las diversas falencias y así permitirá alcanzar el mejor propósito direccionado a la excelencia continua de la calidad de atención en el servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Básico de Macará.

Por lo tanto, este estudio metodológico para su desarrollo, hay que determinar las variables, muestra, recolección y análisis de los resultados para el desarrollo pertinente de este estudio.

## **Método de investigación**

El método de investigación es de tipo observacional descriptivo, es uno de los métodos cualitativos utilizados, tiene como objetivo recolectar datos a través de la observación directa y sistemática de una población o situación particular. Diseño de estudio: Fue de corte transversal, porque consistió en la recolección de datos en determinado periodo, aplicando una encuesta. En este tipo de método, el investigador registra y analiza el comportamiento y las características de los participantes en su entorno natural, sin manipular o controlar las variables. Por otro lado, al ser descriptivo se enfoca en la recolección de datos a través de la observación, encuestas, entrevistas, cuestionarios, entre otras técnicas. Se busca obtener información objetiva y detallada acerca de las características, comportamientos o actitudes de los individuos o grupos estudiados. A partir de lo mencionado se describe la experiencia de las pacientes gestantes, el personal operativo del Hospital Básico de Macará y se logrará comprender cuál es el problema principal que limita la detección de las necesidades de los usuarios, para ello es conveniente una intervención directa entre el investigador y las pacientes gestantes, para obtener respuestas y generar resultados favorables para la comunidad.

## **Descripción:**

Este estudio se llevó a cabo en el área de Hospitalización y Emergencia del Hospital Básico de Macará relacionado al servicio de Obstetricia, donde se requiere conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten para valoración del servicio de

Obstetricia, cuyo objetivo es crear un plan de mejora de la calidad de atención, con el fin es proponer propuestas de salud para las problemáticas existentes.

### **Diseño de la investigación cualitativa**

En los estudios de investigación-acción regularmente se elabora más de un reporte de resultados. Como mínimo, se elabora la recolección de los datos sobre el problema de investigación o problemática y las necesidades (reporte de diagnóstico), y otro con los resultados de la implementación del plan o solución (reporte del cuarto ciclo). El reporte del diagnóstico, además de los elementos que se mencionaron en este capítulo, debe incluir un análisis de los puntos de vista de todos los grupos involucrados en la problemática (por grupo y global). El informe de los resultados de la implementación del plan contendrá las acciones llevadas a cabo (con detalles), dónde y cuándo se realizaron tales acciones, quiénes las efectuaron, de qué forma, y con qué logros y limitantes; así como una descripción de las experiencias en torno a la implementación por parte de los actores y grupos que intervinieron o se beneficiaron del plan. (Hernández et al., 2014, pág. 525).

Este estudio de investigación busca las causas y consecuencias de esta problemática y su objetivo es busca de soluciones rápidas y acordes a las necesidades de la población que acude al servicio de Gineco- Obstetras de la ciudad de Macará.

### **Técnicas de recolección de información**

Maream, J., Mariela, F., Juan, D. (2021, p. 115) señala que la metodología cualitativa se ha fortalecido como procedimiento que pretende la obtención de conocimiento científico a través de una gran variabilidad de técnicas, entre las cuales se destacan: la encuesta como la herramienta más utilizada para recolectar datos; que consiste en una variedad de preguntas respecto a varias variables a medir, misma que de forma anónima se emplea a los usuarios y a los funcionarios que laboran en

emergencia y hospitalización, para el proceso estadístico de datos, su respectivo análisis y sobre la calidad de atención direccionada al paciente.

La clasificación de los diseños no experimentales, retomamos el criterio de quienes los diferencian “por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos” (Hernández et al., 2014, p. 151).

El diseño transversal o transicional: en la cual es un tipo de estudio que recolectan datos en un solo momento.

Entrevista a profundidad: en la metodología cualitativa, la entrevista en profundidad se entiende como los encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y el entrevistado, que tienen como finalidad conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas. Es de resaltar que esta técnica adopta diferentes clasificaciones como: estructuradas; semiestructuradas y no estructuradas (Hernández et al., 2014, p.117). La encuesta de forma anónima a los usuarios y a los funcionarios que laboran en consulta externa; proceso estadístico de datos, análisis y síntesis directo de la calidad de atención.

Revisión documental: Por medio de esta es posible obtener información valiosa para lograr el encuadre que incluye, básicamente, describir los acontecimientos rutinarios, así como los problemas y reacciones más usuales de las personas o cultura objeto de análisis, así mismo, conocer los nombres e identificar los roles de las personas es clave en esta situación sociocultural. Revelar los intereses y las perspectivas de comprensión de la realidad, que caracterizan a los que han escrito los documentos (Hernández et al., 2014, p. 118).

La técnica de recolección de información se realiza en base a una encuesta y el instrumento es el cuestionario de preguntas, que se realizará en base a 19 preguntas, encontrándose en el Anexo 1, que nos permitirá determinar y mejorar la calidad de atención fortaleciendo el servicio de Obstetras.

Para la evaluación y tabulación de la información, se han establecido preguntas cerradas de opción múltiple, con lo cuales nos permitirá realizar un análisis y tabulación de datos.

### **PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION:**

Para la elaboración de este proyecto de investigación, se utiliza como herramienta principal: "La encuesta", dirigida a todos los usuarios que acuden al servicio de Emergencia y Hospitalización del Hospital Básico de Macará para su atención respectiva, cuyo objetivo al utilizar esta herramienta es el cuantificar las atención de las pacientes gineco- obstetra y su resultado nos permitirá determinar con datos veraces los nudos críticos en la institución de salud, y con sus resultados se analizaran los datos para gestionar la implementación de un plan de mejora para renovar la satisfacción de usuario al brindarle un servicio con alta demanda.

### **UNIVERSO:**

El universo, lo conforma todos los usuarios que acuden a los servicios de Emergencia y Hospitalización para la atención en la Institución de Salud.

### **POBLACIÓN:**

Los pacientes de Gineco-Obstetricia que acuden para valoración en emergencia y hospitalización

### **MUESTRA:**

La muestra seleccionada son todos los usuarios que asisten a esta casa de salud, durante el período 2023.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Y DE INCLUSIÓN:**

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes gestantes acuden al servicio de Emergencia y hospitalización por atención

- Pacientes puérpera atendida por parto vaginal en el Servicio de Gineco-obstetricia  
Pacientes puérpera con recién nacido vivo que haya sido atendida en el servicio de Gineco- Obstétrico
- Pacientes puérpera que acepte participar y firme el consentimiento informado
- Pacientes Gestantes sin alteraciones del habla y comprensión.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes hombres, niños
- Pacientes con comorbilidades no relacionadas a Gineco-Obstetricia.
- Pacientes puérpera que no es atendida en el Servicio de centro obstétrico
- Paciente puérpera que no aceptó responder a la encuesta.

**RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Se puso en conocimiento al Director Distrital del Hospital Básico de Macará sobre la implementación de un plan gerencial para la mejora en la calidad del servicio Gineco-Obstetricia, poniendo en conocimiento sobre la encuesta por preguntas para la ejecución llevado a cabo a usuarias que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización.

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**Encuesta de opinión a los usuarios**

**1. ¿Qué edad tiene usted?**

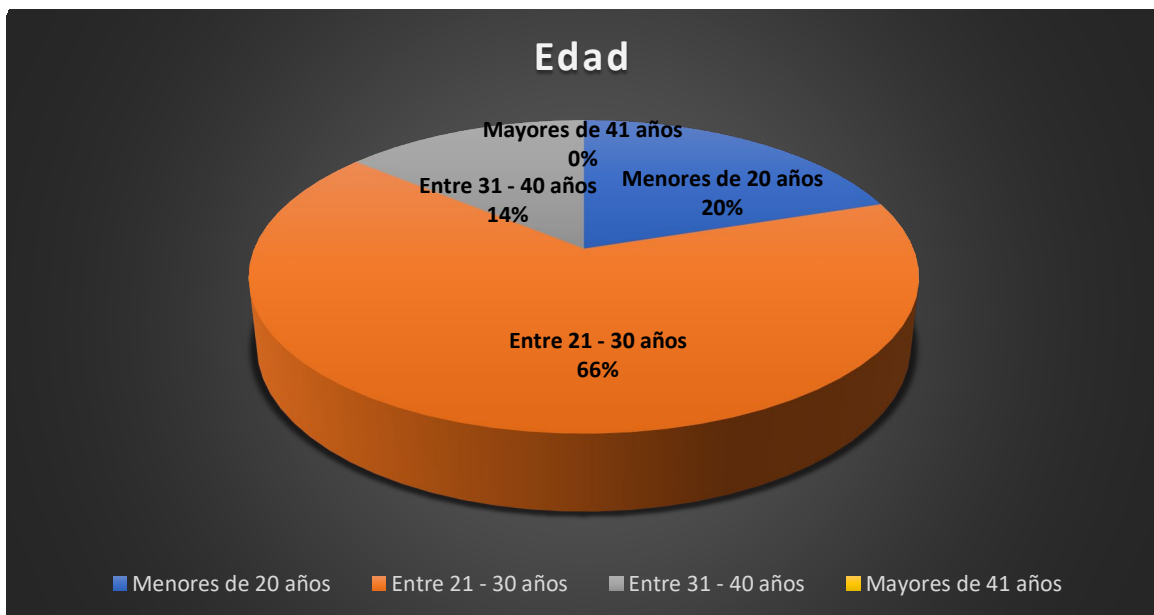
**Tabla 5:** Edad

<b>Alternativa de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Menores de 20 años	10	20%
entre 21 – 30 años	33	66%

Entre 31 – 40 años	7	14%
mayores de 41 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 5:** Edad

**Análisis:** Se puede determinar que la edad que acuden mayormente al servicio de Emergencia y Hospitalización para hacer uso de los servicios son entre los 21- 30 años con un 66%, seguido de las menos de 20 años con un 20%, y con un menor porcentaje se encuentra entre los 31 – 40 años que corresponde a un 7%.

## 2. ¿Nacionalidad?

Tabla 6. Nacionalidad

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ecuatoriana	36	72%
Peruana	12	24%
Venezolana	0	0%
Otros	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



Gráfico 6: Nacionalidad



**Análisis:** De acuerdo a los indicadores de nacionalidad los usuarios que acuden al servicio de emergencia y hospitalización, con mayor incidencia son los Ecuatorianos en un 72%, seguidos de los Peruanos con un 24% y otras nacionalidades en un 4%, considerando así que el Hospital Básico de Macará tiene cobertura para usuarios de diferentes países.

### 3. ¿Desde su llegada fue atendida con cordialidad?

Tabla 7. Atención con cordialidad

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	48	96%
No	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



Gráfico 7. Atención cordial

**Análisis:** Los usuarios que acudieron a la institución recibieron una atención cordial durante su valoración, manifestándose como indicador prevalece en un 96 % quien indicaron que sí, y con un 4% demuestran que lo usuario no han recibido, por tanto, se considera que deben mejorar los esfuerzos para ofrecer la calidad de atención satisfactoria a los usuarios.

#### 4. ¿Durante su llegada o ingreso al servicio se encuentra acompañada?

**Tabla 8.** Permanece con acompañamiento

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Pareja	14	28%
Familiar	27	54%
Otros	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 8.** Acompañamiento

**Análisis:** Durante el tiempo que permanece los pacientes en la institución desde su llegada o su ingreso al servicio permanecen acompañadas, con un 54% con familiares, 28% con su pareja, y un 18% por persona cercanas a su círculo de vida, lo que se interpreta que a su atención las pacientes nunca llegan sola para su valoración y de esta manera quieren sentirse seguras y en un ambiente adecuado.

5. ¿ De acuerdo a sus necesidades, su atención en el servicio de emergencia

**Tabla 9.** Atención en el servicio de emergencia

<b>Alternativa de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Ginecología (Enf. Órganos reproductivos)	8	16%
Obstetricia (embarazo, parto)	42	84%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 49.** La atención en el servicio de emergencia es por causas

**Análisis:** La necesidad de las usuarias que con mayor frecuencia acuden para su atención tiene una alta demanda por valoraciones relacionadas atenciones Obstétricas con un 84%, y en un 16% por atenciones Ginecológicas, con alta demanda de atenciones de pacientes gestantes.

## 6. Que tiempo espero para ser atendido en el servicio de emergencia

**Tabla 10.** Tiempo de espera para su atención

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
5min a 10 min	39	78%
15min a 30 min	11	22%
30min a 1 hora	0	0%
Mas de 1 hora	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 10.** Tiempo de espera para su atención

**Análisis:** El tiempo de espera que el usuario permanece en el servicio de emergencia y hospitalización para su atención se determina un 78% varía entre 5 – 10min, y en un 22% corresponde entre 15 – 30min, considerando de esta manera eficiente al personal al momento de su atención.

**7. ¿La atención brindada por parte del personal de salud fue rápida y eficiente?**

**Tabla 11.** Atención es rápida y efectiva

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	50	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 11.** La atención recibida por el personal de salud fue rápida y eficiente

**Análisis:** Considerando los indicadores establecidos por la atención brindada por el personal fue rápida y eficiente, interpretándose que su totalidad equivale al 100%, quienes tuvieron una atención satisfactoria.

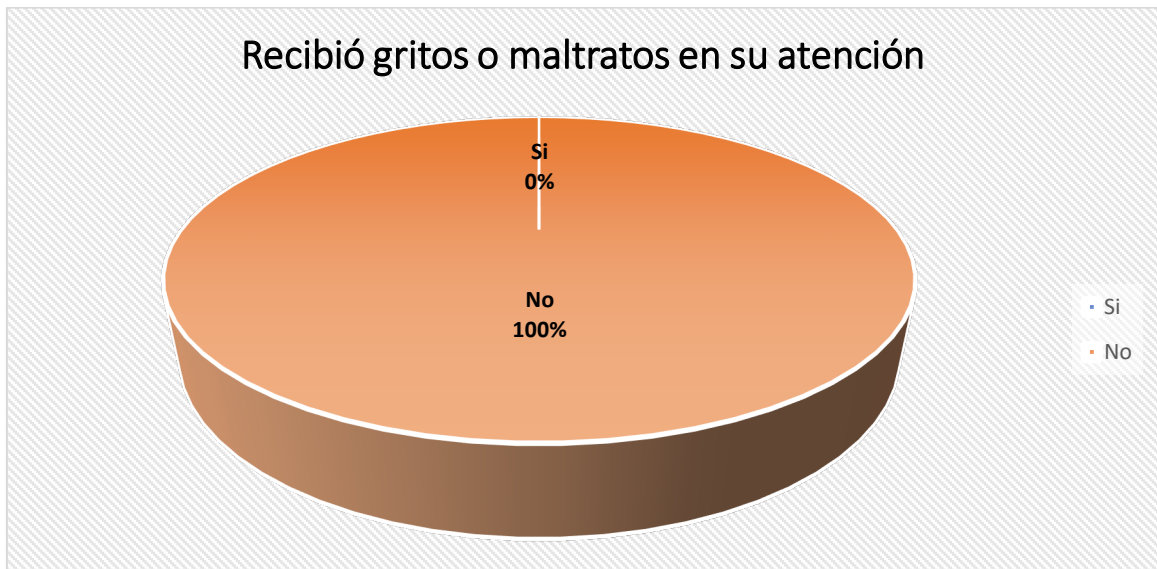
### 8. ¿Recibió usted Gritos o maltratos por parte del personal de salud

**Tabla 12.** Recibió gritos o maltratos por el personal de salud

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	0	0%
No	50	100%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 12.** Recibió gritos o maltratos en su atención

**Análisis:** El trato que recibió el paciente durante su atención de acuerdo a su determinante recibieron gritos o maltratos por parte del personal de salud, su respuesta fue favorable confirmándose con un 100% con una atención con mejoras en la atención con calidad calidez.

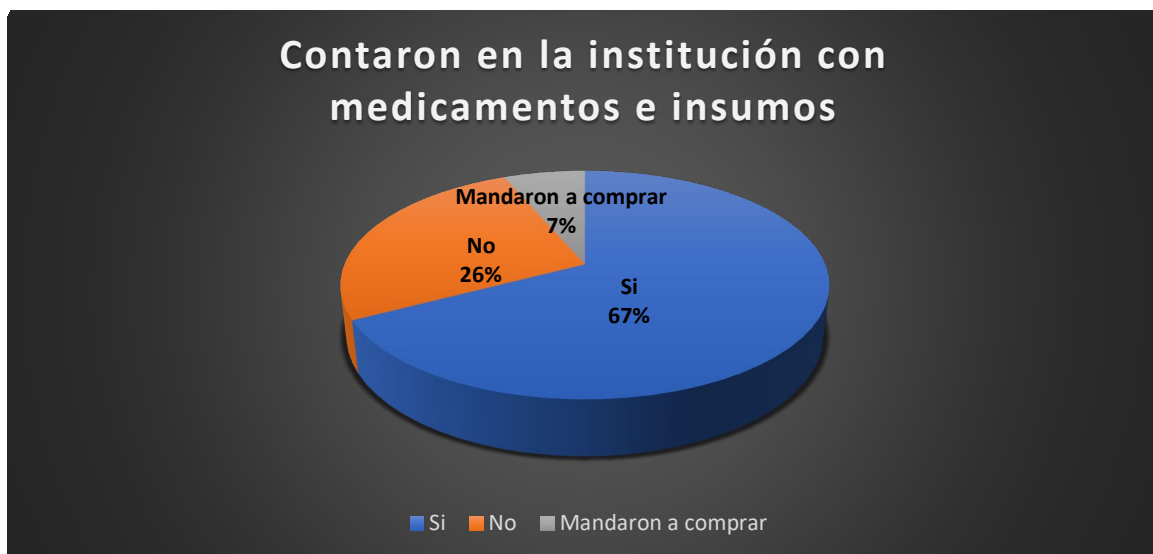
**9. ¿Para su atención y tratamiento contaron en la institución de salud con medicamentos e insumos médicos disponibles?**

**Tabla 13.** Se cuenta con medicamentos e insumos

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	6%
No	8	16%
Mandaron a comprar	39	78%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 13.** Contaron en la institución de salud con medicamentos e insumos médicos disponibles

**Análisis:** Considerando al abastecimiento de medicamentos e insumos que se cuenta en el Hospital Básico de Macará para el abordaje de su atención y tratamiento se puede determinar que un 78% se tiene que mandar a comprar, y en un mejor porcentaje que corresponde a un 6% si se cuenta para su resolución, por lo tanto, se debería realizar una mayor adquisición y así poder mantener un stock de medicamento e insumos permanentes en la institución.

**10. ¿Cómo cree usted que se encontraron los equipos médicos que utilizaron en su control médico?**

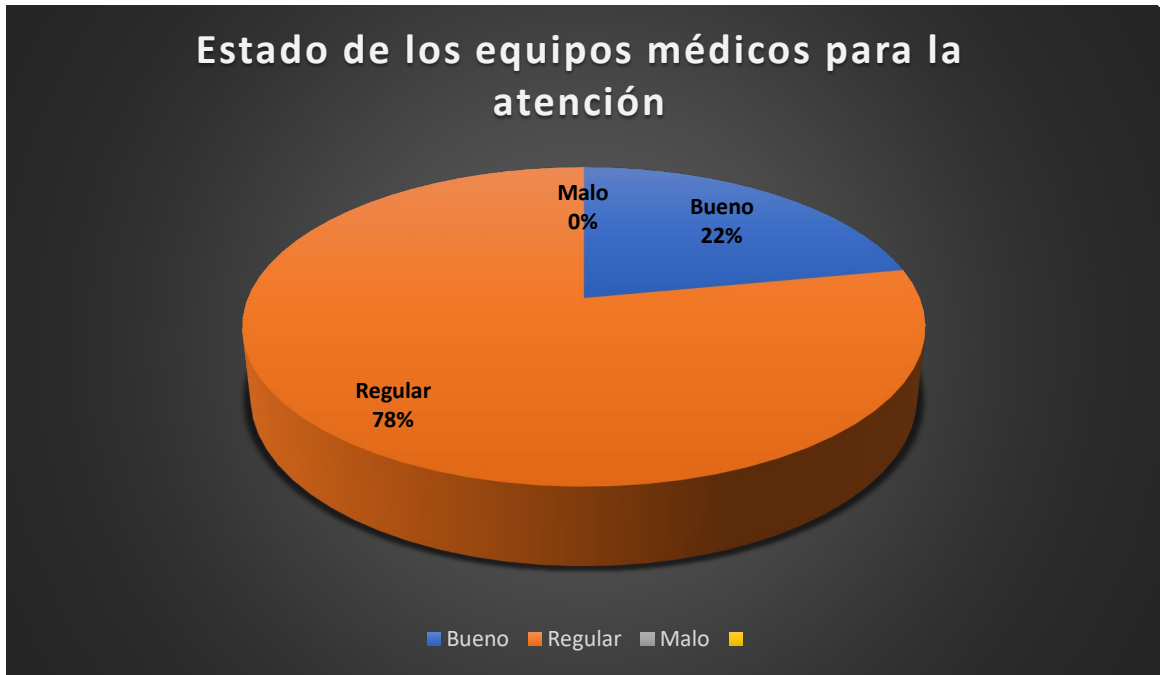
**Tabla 14.** Equipos médicos

<b>Alternativa de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Bueno	11	22%
Regular	39	78%
Malo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra





**Gráfico 14.** Estado de los equipos médicos para la atención

**Análisis:** De acuerdo a las condiciones y tiempo de vida útil de los equipos médicos utilizados para la atención de los usuarios, corresponde a un 78% en estado regular, seguido de un 22% en condiciones bueno, por lo tanto, se requiere iniciar la adquisición de los mismos para mejor y agilizar su atención.

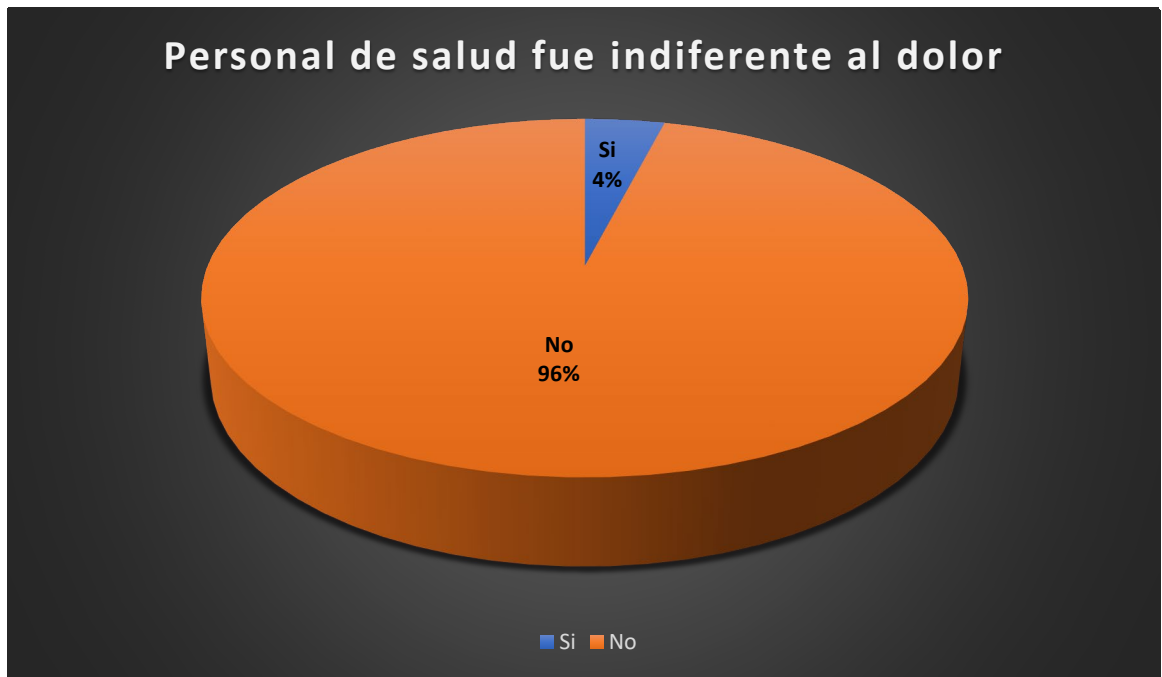
#### 11. ¿Personal de salud fue indiferente al dolor que usted presentaba?

**Tabla 15.** Personal de salud fue indiferente

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	4%
No	48	96%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 15.** Personal de salud fue indiferente al dolor

**Análisis:** La atención brindada en el servicio de emergencia y hospitalización por parte del personal de salud frente a los pacientes, en un 96% no fueron indiferente al manejo del dolor, cuyos porcentajes reflejan que su atención podría llegar a ser excelentes, lo que mejoraría su imagen institucional.

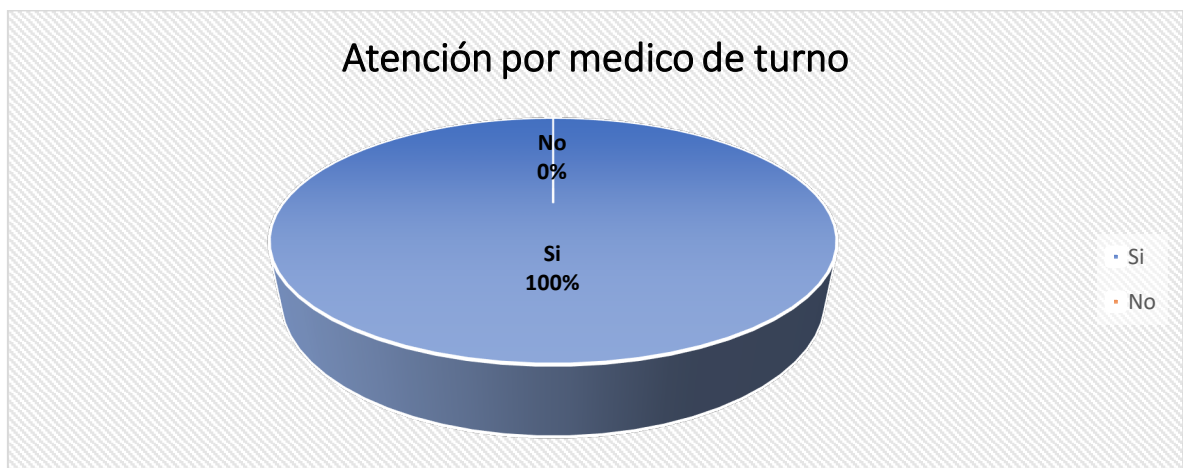
## 12. ¿Fue atendida por el médico de turno durante su hospitalización?

Tabla 16. Atención por médico de turno

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	50	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 16.** Atención por medico de turno.

**Análisis:** Considerando las atenciones recibidas a los pacientes determinan que mediante su hospitalización todos los usuarios han sido valorado por el personal médico de turno en un 100% durante su hospitalización.

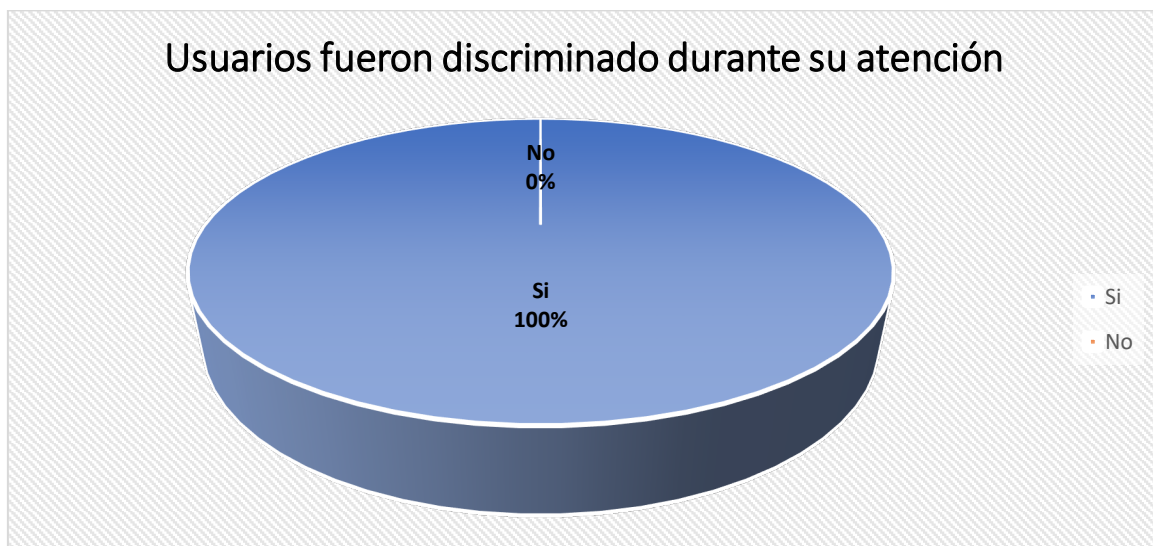
## 13. ¿Se ha sentido discriminado al momento de recibir la atención?

**Tabla 17.** Discriminado al recibir atención

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	0	0
No	50	100%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 17.** Usuarios fueron discriminado durante su atención médica

**Análisis:** Respecto a la atención recibida en el Hospital Básico de Macará, se considera que usted fue discriminada durante su valoración, que puede reflejar que su totalidad de atenciones médicas representadas en un 100% ninguna paciente fue discriminada, considerándose como satisfactoria su valoración médica.

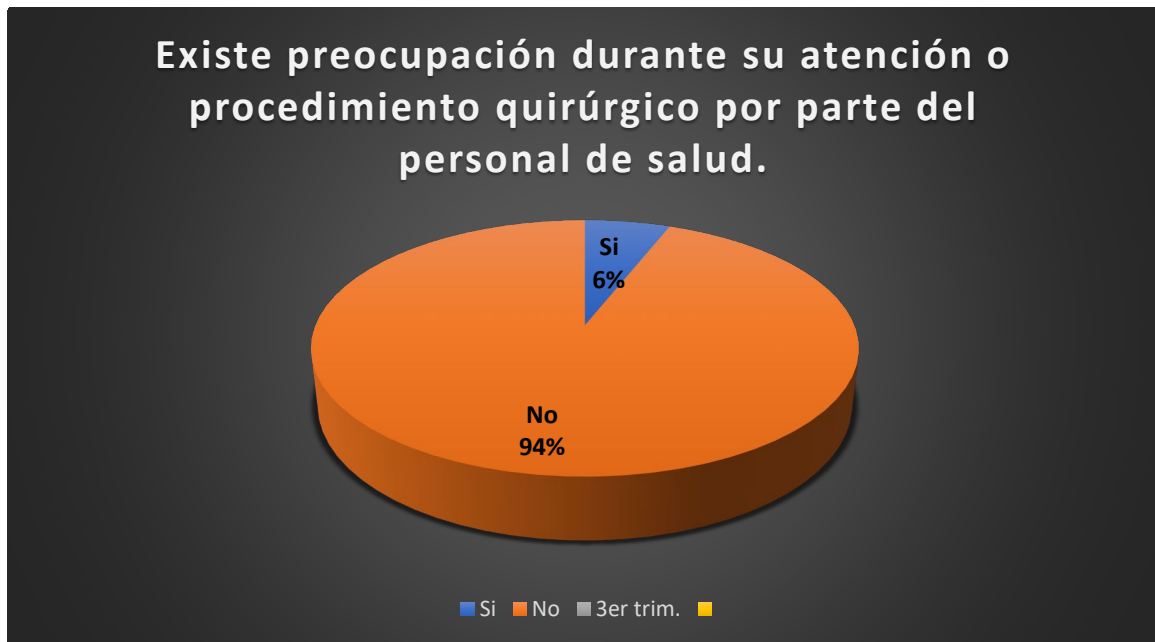
**14. ¿Ha sentido preocupación el realizarse una atención o un proceso quirúrgico en el Hospital Básico de Macará?**

**Tabla 18.** Siente preocupación durante su atención o procedimiento quirúrgico

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	6%
No	47	94%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 18.** Existe preocupación durante su atención o procedimiento quirúrgico por parte del personal de salud

**Análisis:** Respecto al gráfico se determina que en un 94% de los pacientes no han sentido preocupación el realizarse una atención o un proceso quirúrgico en el Hospital Básico de Macará y en un 6% aun sienten incertidumbre al momento de su abordaje médico por el mal prestigio que existe en la institución.

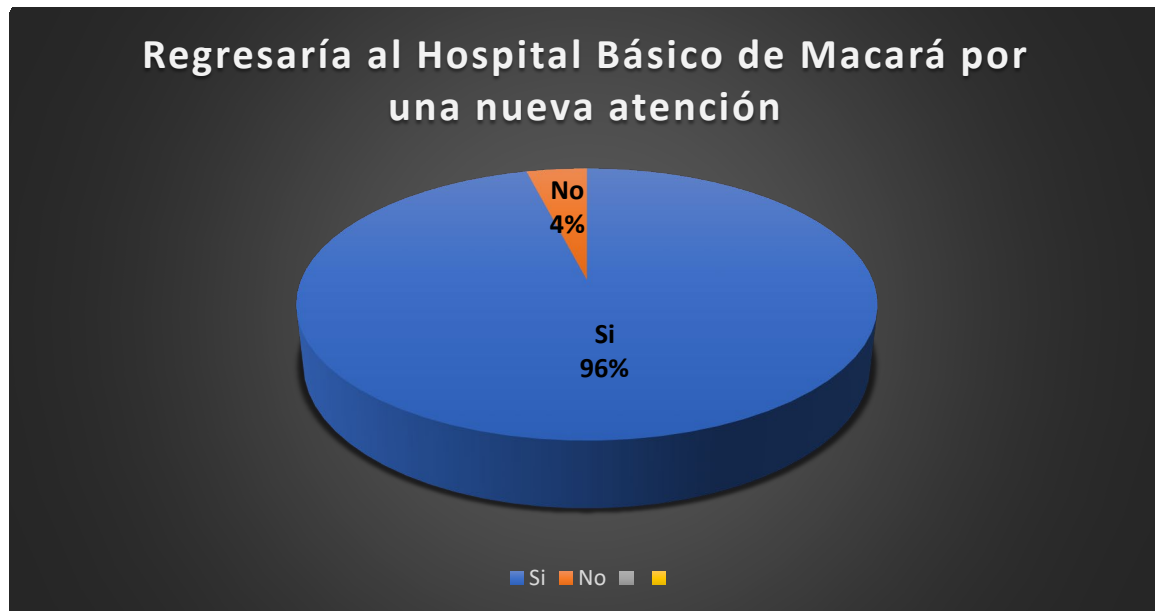
**15. ¿Luego de haber recibido la atención, regresaría al hospital por una nueva atención?**

**Tabla 19.** Regresaría al Hospital Básico de Macará por una nueva atención

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	48	96%
No	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 19.** Regresaría al Hospital Básico de Macará por una nueva atención

**Análisis:** De acuerdo a los datos expresado en el gráfico luego de haber recibido la atención en el Hospital Básico de Macará en el servicio de emergencia y hospitalización regresaría por una nueva atención, se considera que en 96% si retornarían y en un 4% se han sentido insatisfecho en su atención por diferentes factores o experiencia propias.

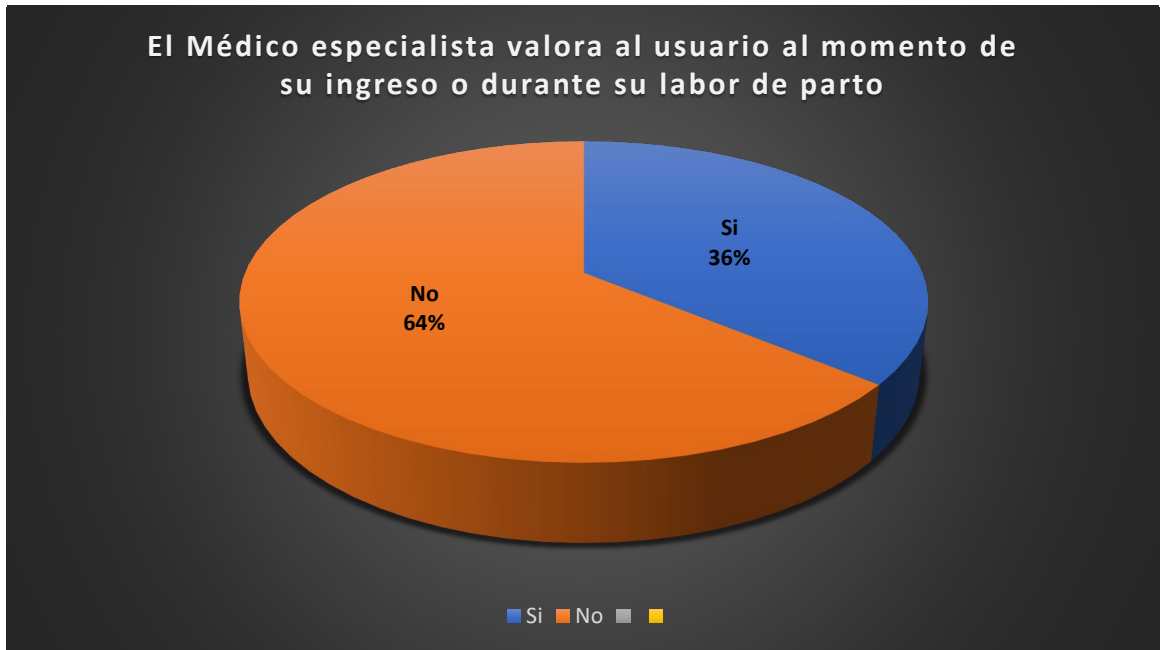
**16. ¿El Médico especialista le valoro al momento de su ingreso o durante su labor de parto?**

**Tabla 20.** El Médico especialista valora al usuario al momento de su ingreso o durante su labor de parto

<b>Alternativa de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	18	36%
No	32	64%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 20.** El Médico especialista valora al usuario al momento de su ingreso o durante su labor de parto

**Análisis:** Considerando los resultados obtenidos durante el inicio de su atención al usuario, refiriendo que durante su valorado en primera instancia no es valorado por médico especialista en un 64% y el 36% determinan tener contactado y ser valorado por especialidad, de esta manera se debe considerar que de acuerdo a sus necesidades y a los valores reflejados se debe mejorar el servicio mediante la implementación del servicio de Obstetras y poder cubrir sus necesidades.

**17. ¿La atención que recibió durante su valoración fue?**



**Tabla 21.** Valoración de la atención

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	8	16%
Buena	38	76%
Regular	4	8%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 21.** Valoración de la atención

**Análisis:** El nivel de atención que recibió el usuario en el Hospital Básico de Macará tanto en el servicio de Emergencia y Hospitalización es considerado en un 76% bueno, 16% excelente, y un 8% regular, considerando así que la institución de salud tiene que mejorar en la atención de los servicios para garantizar mejores resultados.

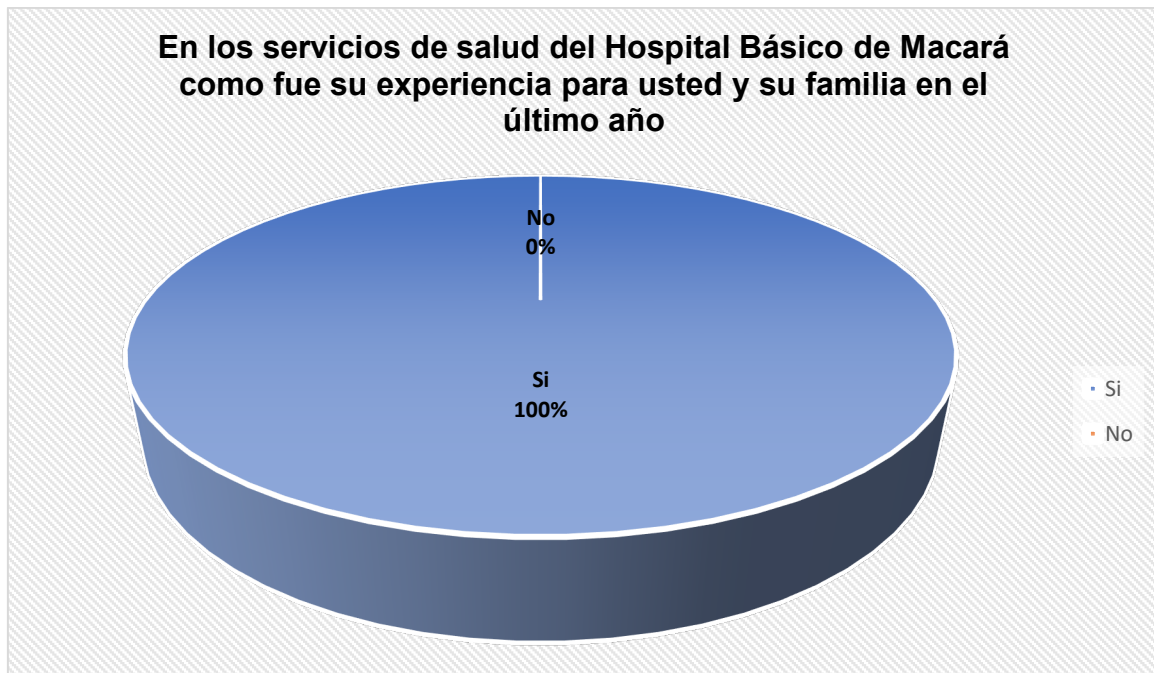
**18. ¿En cuanto a los servicios de salud de la institución que han recibido usted y su familia en el último año en el Hospital Básico de Macará cómo fue?**

**Tabla 22.** En los servicios de salud del Hospital Básico de Macará como fue su experiencia para usted y su familia en el último año

Alternativa de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Satisfactorio	50	100%
Insatisfecho	0	0
¿Porqué?	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 22.** En los servicios de salud del Hospital Básico de Macará como fue su experiencia para usted y su familia en el último año

**Análisis:** De acuerdo a los indicadores de satisfacción de los servicios de salud brindados en la institución se considera que el 100% de usuarios se muestran satisfechos.

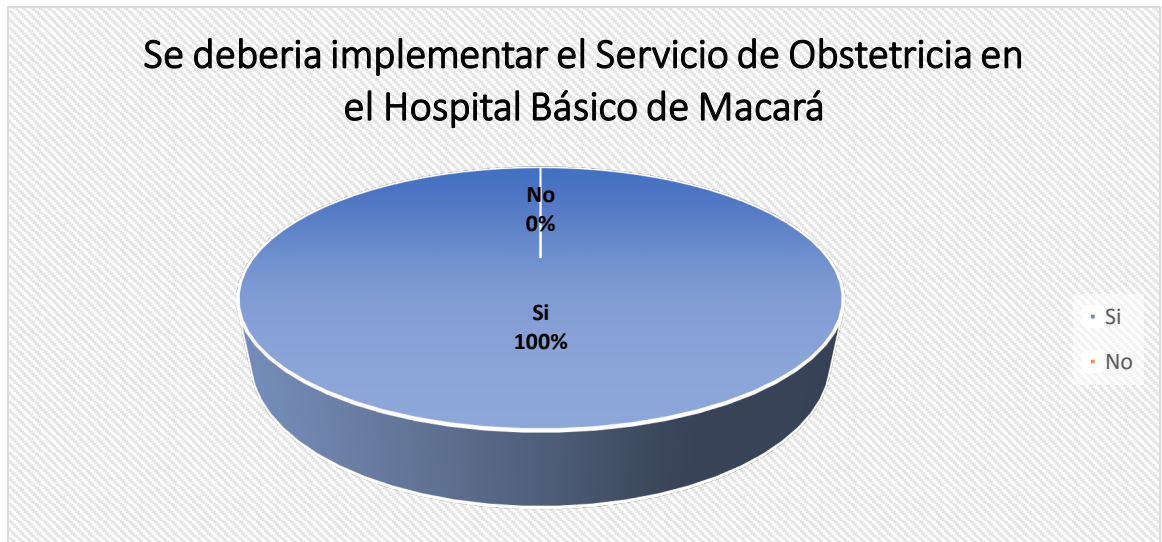
**19. ¿Cree usted que debería implementarse el servicio de obstetricia en el Hospital Básico de Macará para agilizar su atención y seguridad?**

**Tabla 23.** Se debería implementar el Servicio de Obstetricia en el Hospital Básico de Macará

<b>Alternativa de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si ( 50 )	50	100%
No ( )	0	0
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a usuarios que asisten al servicio de Emergencia y Hospitalización

**Elaborado por:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra



**Gráfico 23.** Se debería implementar el servicio de Obstetras en el Hospital Básico de Macará

**Análisis:** Los usuarios que hacen uso de los servicios de salud consideran que es de gran importancia que se haga la implementación del Servicio de Obstetras los mismo que son representados en un 100% ya que su alta demanda en atenciones de pacientes de Gineco- Obstetras enlentece su atención, por lo que es considerado importante que se cubra los requerimientos en base a las necesidades institucionales.

## **CAPITULO II**

### **2. DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

La importancia de esta técnica gerencial ayuda a mejorar las fortalezas, las oportunidades institucionales y mejorar las debilidades, con el fin de fortalecer la comunicación de la organización entre las autoridades y el personal de salud. El implementar un plan de gestión con resultado favorable que logre vincular el servicio de mejora y se puedan establecer estrategias con miras al cambio de la organización del Hospital Básico de Macara, se desarrolla un análisis FODA, que dentro de sus parámetros logre identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas en relación a la problemática existente considerándose como nudo crítico

La matriz FODA que se emplea en el Hospital Básico de Macará se utiliza como instrumento viable para realizar análisis organizacional aplicando la metodología de investigación cualitativa, en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivó a efectuar el análisis para su difusión y divulgación. (Ponce, H. 2006). Para ello es fundamental determinar los detalles internos y externos que sobresalen en el desempeño administrativo y así lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

### **3. PROPUESTA DE SOLUCIONES: FORMULACION PLAN DE GESTIÓN GERENCIA**

Un Plan de Gestión Gerencial, es una herramienta y acciones que direcciona los procesos institucionales, encaminados a mejorar el servicio con calidad, con labor humano, para lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad. De esta

manera, es posible establecer la misión, visión, valores, los objetivos a largo plazo y los planes de acción que utilizará para alcanzarlos.

### **3.1. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO**

#### **3.1.1. ANALISIS DEL ENTORNO SOCIAL**

El enfoque del análisis del entorno social del Hospital Básico de Macará se realiza mediante el uso de la herramienta PESTEL, que nos permite realizar la identificación de factores externos del entorno, tomando de base lo mencionado se creará el plan de gestión gerencial de forma ordenada y esquemática

### **3.2. MATRIZ ANALISIS EXTERNO (PESTEL)**

#### **3.2.1 ANALISIS POLITICO**

La (OMS) Organización Mundial de la Salud manifiesta que el objetivo principal en los sistemas nacionales de salud es ofrecer servicios de calidad a la comunidad sin distinción alguna cuando lo requieran (OMS 2017).

Las alianzas políticas deberían manejar una misma dirección con Salud, ya que podrían explotare y realizar un cambio significativo cuando se recibe apoyo de instituciones relacionadas a la política y no ser una amenaza lo resulte no dejar realizar un buen trabajo institucional beneficiando a la población que hace uso del Hospital.

#### **Fortaleza**

F1. Personal capacitado enfocado en la Promoción de salud

F2. Cooperativismos entre el personal de salud con autoridades públicas: con el objetivo común de trabajar por la salud de la población

F3. Continuas jornadas médicas (extramurales), beneficiándose así la sociedad y abarcando sectores de alta demanda y difícil acceso a la institución de salud

**Debilidad**

D1. Falta de alianzas estratégicas con instituciones benéficas para ayudas económicas para poder solventar las deficiencias.

### **3.2.2 ANALISIS ECONOMICO**

**Gestión Financiera y económica**

Por medio de esta gestión se vincula a la planificación de los presupuestos según las necesidades y las compras programadas semestralmente presentes en la institución.

La Constitución de la Republica del Ecuador en el art. 366. Determina que el financiamiento para el sector salud proviene del Presupuesto General del Estado, y serán distribuidos de acuerdo a la necesidad que manifieste la población. (5)

**Fortaleza**

F4. Personal de Recursos Financieros manejan una gestión activa en el manejo de recursos económicos

**Debilidad:**

D2. Gestión ineficiente de Recursos Financieros: puede llevar el no realizar el uso eficiente produciendo perdidas por no priorizar las necesidades

D3. Mala distribución de recursos económicos ya que no cuenta con presupuesto para la compra de insumo y medicamentos.

D4. Falta de partida presupuestaria para potencializar el servicio Gineco-Obstetricia en emergencia y hospitalización

D5. Falta de gestión por Infraestructura antigua y espacio insuficiente debido a su alta demanda

### **3.2.3 ANALISIS SOCIAL O DEMOGRAFICO**

Realizar un acercamiento a la población con difícil acceso al Hospital ya sea por situaciones de transporte o por cambios invernales que no tienen una vialidad apta para poder movilizarse, ya que hay poblaciones que aún requieren de la atención de la institución y mas aun gestantes que nunca han tenido un control del embarazo y hacen uso de las parteras que viven en su comunidad o sector rural. De esta manera seria importe realizar visitas puerta a puerta o jornadas medicas con especialidad para evitar complicaciones que pueden estar comprometidas la vida de la gestante y el producto por un déficit de atención sin seguimiento.

#### **Oportunidades**

O1. Realizan brigadas médicas en sectores rurales y de difícil acceso

#### **Amenazas**

A1. Existe recurrencia de pacientes del sector rural que no cuenta con transporte y más aún cuanto necesitan atención en la madrugada

A2. Embarazos a corta edad por desconocimiento de los métodos anticonceptivos

A3. Stock de medicamentos e insumos frecuentemente son insuficientes para el abastecimiento de las usuarias

### **3.2.4 ANALISIS TECNOLOGICO**

#### **Gestión de la Técnica y Tecnología**

En la actualidad la tecnología como medio de información ha cumplido un rol muy importante en la atención al paciente permitiendo que esta sea más confiable y segura. En el Hospital Básico de Macará, su equipo de salud tanto enfermeras como médicos utilizan equipo y herramientas tecnológicas como computadoras, impresoras, ordenadores, mismo que sirve para el registro del paciente en el sistema, ya sea para su administración y seguimientos de sus controles realizados,



de esta manera se hace más ordenado y fácil su uso para sus seguimientos consecutivos.

Se puede identificar que su sistema de red de internet es deficiente por que tiene una intermitencia estacionariamente lo que retrasa su proceso y atenciones consecutivas, tomando en cuenta lo mencionado sería de gran ayuda tener servidores de mesa encontrándose 1 por servicio ya que favorecería y potenciaría el adquirir un software para mejorar su calidad y eficiencia en atención.

Esta gestión presenta las herramientas tecnológicas con sus debilidades y fortalezas

#### **Fortaleza**

F6. Personal técnico mantiene informado en redes sociales sobre los últimos acontecimientos referentes a salud

F7. Por parte del personal técnico se mantiene apoyo cuando existe intermitencia con el equipo con la línea de internet

#### **Debilidad:**

D6. Falta de actualización Tecnológica: la falta de inversión económica para renovar sistemas y equipos hace que la Tecnología sea obsoleta: lo que enlentece la atención al usuario

D7. Red de internet ineficiente: no todos los servicios cuentan con internet

D8. Abastecimiento insuficiente de quipos de mesa (computadoras, impresoras), para agilizar el proceso de ingresos de datos de los usuarios al sistema

D9. Sistema de datos electrónico PRASS, mantiene constantemente intermitencia en el sistema

### **3.3 ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD (M. Porter)**

### **3.3.1 Poder de Negociación del Cliente**

Correlacionado a la Salud con referente al Hospital Básico de Macará por ser una entidad pública perteneciente al Ministerio de Salud, sus solvencias económicas son a cargo del Estado, por lo tanto la atención médica especializada y asistencia quirúrgica son gratis, y el cliente (usuario) tiene el acceso y pueden hacer uso tanto los servidores públicos y usuarios demandantes, donde recibirán atención gratuita y el cliente no se convierte en una amenaza a excepción de casos de emergencia por necesidad resolutivas se haga uso de Hospitales de mayor complejidad, siendo el único motivo, que el cliente o familiares pidan alta voluntaria o sean llevados por sus propio medios.

### **3.3.2 Amenazas de Entrada de Nuevos Competidores**

El Hospital Básico de Macara es una institución que brinda mayor cobertura de salud a la población a pesar de existir un Hospital del Dia del IESS: su atención es direccionada para asegurados y su jornada de labor es de 8 horas; además a existir una posible entidad privada que aún no está en funcionamiento hasta los próximos meses. Los competidores mencionados no pueden hacer una diferencia en la cartera de servicio e instalaciones que ofrece el hospital por lo tanto no se podría considerar una amenaza.

### **3.3.3 Poder de Negociación de los Proveedores**

Los proveedores ofrecen productos mediante procesos (tanto subasta inversa e ínfima cuantía) y se realiza en base a las necesidades institucionales de acuerdo a proformas ya sea de insumos médicos, farmacológicos, y equipos biomédicos. El Distrito 11D07 son quienes entran en negociación con los proveedores y luego son

despachados al Hospital Básico de Macará para luego ser distribuidos al resto de centros de salud y abastecer las necesidades de la población.

### **3.3.4 Amenazas de Productos y Servicios Sustitutivos**

Los servicios sustitutos por parte de la privada ya existente no se podría considerar una amenaza; por que el Hospital Básico de Macará es una entidad gratuita y por existir factores económicos que influye en la población donde mantienen un status económico media a bajo, se lo considera como indicador principal que influiría, por lo tanto, bajaría la amenaza por otros servicios sustitutivos.

### **3.3.5 Rivalidad entre Competidores**

No se considera competencia al resto de prestadores o servidores de salud, ya que estos competidores de salud privada no son una amenaza porque no hay muchos y la capacidad y solvencia económica de la mayoría de la población macareña no cuentan para costearse este servicio y un valor agregado seria la compra de medicamos, lo que disminuye su capacidad económica y además tendrían la incertidumbre si serán resueltas su necesidad de salud.

## **3.4 ANÁLISIS FODA**

Las capacidades funcionales del Hospital Básico de Macará se realizar un análisis diagnostico mediante la elaboración de una matriz FODA donde permitirá definir las acciones necesarias para lograr las metas planteadas

### **Matriz FODA**

✓ Fortalezas: mantener.

✓ Oportunidades: explotar.

✓ Debilidades: corregir.

✓ Amenazas: afrontar.

#### 3.4.1 **FORTALEZAS** (mantener)

- Recurso humano calificado para la atención a usuarios.
- Liderazgo para la realización de actividades por parte del personal de salud de turno
- Atención médica de lunes a domingo 24 horas en el servicio de emergencia por especialidades de Gineco- Obstetras, Medicina Interna, Cirugía, Pediatría
- Responsabilidad laboral
- Eficacia de equipo operativo

#### 3.4.2 **OPORTUNIDADES** (explotar)

- Atención a usuarias de áreas urbanas y rurales
- **Atención a usuarios extranjeros (Perú)**
- Control de auditorías internas y cruzadas

#### 3.4.3 **DEBILIDADES** (corregir)

- Falta actualización continua al personal asistencial
- Falta de personal comprometido
- Intermitencia del sistema de internet
- Falta de computadora e impresora
- Conflictos internos por parte del personal
- Recursos humanos insuficientes
- Dispositivos médicos en deterioro no aptas para su uso.

#### 3.4.4 **AMENZAS** (afrentar)

- Escasez de medicamentos e insumos en el MSP
- Procesos Jurídicos por negligencia médica
- Falta de señalización de la vía en dirección al Hospital Básico de Macará

### **ANÁLISIS FODA**

Con los resultados obtenidos en el análisis FODA, se presentan las estrategias empleadas por el Hospital Básico de Macará para alcanzar los objetivos planteados

#### **Estrategias:**

**FO: Estrategias Ofensivas:** se usa las fortalezas para explotar las oportunidades

- Brindar capacitaciones sobre el cuidado de la gestación
- Evaluación a profesiones médicos sobre los estándares de atención de calidad

**DO: Estrategias Reorientación:** corregir debilidades para explotar oportunidades

- Planificar capacitaciones consecutivas para el personal de salud
- Realizar la implementación de un plan de mejora para la adecuación del servicio de Gineco- obstetricias
- Fortalecer las medidas estratégicas de relaciones interpersonales laborales para mejorar la calidad y seguridad de los pacientes

**FA: Estrategias Defensivas:** se usa las fortalezas para afrontar las amenazas

- Establecer un protocolo de seguridad de las mujeres embarazadas en el área de gineco- obstetricia
- Alianzas estratégicas con instituciones benéficas ONGs entre el personal de salud con autoridades públicas: con el objetivo común de trabajar por la salud de la población y provean de insumos y medicamentos.

**DA: Estrategias de Supervivencia:** corregir debilidades para afrontar las amenazas

- Evaluar el desempeño laboral del personal de salud y seguimiento en base a protocolos para el abordaje de la gestante y atención que presta a los usuarios.
- Realizar auditorias medicas internas de historias clínicas para evitar negligencias médicas.

### **3.5 CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **3.5.1 INFRAESTRUCTURA**

El Hospital Básico de Macará cuenta con una infraestructura ambigua aún adaptable a las necesidades de la institución tanto en consulta externa, emergencia, hospitalización, laboratorio, servicio de rayos x, servicio de ecografía, vacunas, farmacia, psicología clínica y quirófano. Cada servicio cuenta con identificación, señalética de emergencia y evacuación e institores por servicio. Además, cuentan con la conformación de comités de seguridad, emergencia y desastres quienes brindan las observaciones correspondientes para el cambio y mejoramiento, siempre salvaguardando el bienestar del personal.

#### **3.5.2 FINANCIACIÓN**

El Financiamiento o presupuesto es otorgado a través del Ministerio de Salud Pública por intermedio del Ministerio de Finanzas y cuya distribución dentro de la institución se la realiza a través de la Planificación Financiera que consiste en delimitar las acciones a realizar en el determinado periodo fiscal con sus respectivos proyectos, partida presupuestaria, las actividades a ejecutar, etc. El presupuesto

establecido para el Hospital de Macará, cubren todos los egresos que se generan por concepto de remuneraciones, pago de servicios básicos, mantenimiento de maquinaria y equipos, adquisición de insumos, medicina y demás suministros necesarios para poder ofrecer el servicio de salud a la población de Macará.

### **3.5.3 RECURSOS HUMANOS**

La función de Talento humano en la institución, se encarga de la Gestión de Recursos Humanos ayuda al control del personal, elaborar contratos de trabajo, registrar los mismos, etc. En cuanto se refiere a profesionales de la salud, existe déficit de especialistas, pese a contar con los especialistas básicos que existen en el Hospital Macará llegue profesionales de la salud especializados Obstetricia. Los profesionales que laboran en esta casa de salud conforman los diferentes procesos con sus respectivas gestiones, el tipo de relación laboral (LOSEP – CODIGO DE TRABAJO).

### **3.5.4 DESARROLLO TECNOLOGICO**

Se pudo conocer que la institución objeto de estudio no cuenta con tecnología, ni materiales suficientes para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios que acuden día a día a dicha casa de salud, los equipos de laboratorio, rayos X, y de ecografías con los que dispone en la actualidad el Hospital Macará han sido adquiridos hace ya varios años atrás y su efectividad para contribuir a un adecuado análisis médico mucha de las veces no es la adecuada, ocasionando diagnósticos erróneos y por ende tratamientos innecesarios que no contribuyen al mejoramiento de dichos pacientes causando malestar en los mismos al ver que su salud no mejor

## **CAPITULO III**

### **3.6 Planificación Estratégica del Hospital Básico de Macará**

En vista que la visión y misión no han sido renovadas hace algunos años en el Hospital Macará se propone las siguientes, mismas que tendrán una duración de 2 años.

#### **3.6.1. Misión**

El Hospital Macará será una institución que día a día proporcionara atención médica especializada de calidad y con alto sentido humano a la población que no cuenta con el beneficio de seguridad social, basado en principios de profesionalismo y responsabilidad para lograr la satisfacción de cada uno de los pacientes que visitan esta casa de Salud”

#### **3.6.2. Visión**

“ Ser en el 2025 una Institución líder, destacada y reconocida en el ámbito de la salud por su excelencia en la atención de los pacientes y por contar con personal comprometido con la Comunidad, destinado a otorgar atención médica quirúrgica, consulta externa en medicina general y de especialidades, servicio de rayos X, ecografías, laboratorio, hospitalización y emergencias oportunos, eficientes y con alto sentido humano, en un ambiente de cálido y con personal altamente capacitado y con excelente vocación de servicio hacia toda la comunidad macareña”

#### **3.6.3. Valores**

Valores Propuestos en el Hospital Básico de Macará



\*Ética: Nos direccionamos en base a los estándares de integridad, transparencia y honestidad en todas nuestras acciones y decisiones emitidas ante el usuario.

\*Respeto: Tratamos a todos los pacientes, familiares y amigos con empatía, dignidad, humanista, fomentando el respeto a todos dentro y fuera de la institución.

\*Calidad: Nos esforzamos por ofrecer servicios de salud de calidad, cumpliendo con los estándares que mejoren la atención médica, con un compromiso por parte del todo el personal operativo en el cumplimiento del mismo.

\*Trabajo en Equipo: Valoramos la colaboración, la comunicación efectiva y el trabajo conjunto entre todos los miembros del equipo de salud para garantizar una atención integral y coordinada.

\*Compromiso: Estamos comprometidos con la salud y el bienestar de cada paciente, brindando una atención personalizada y dedicada en todo momento.

Estos valores no hace ser un hospital servicial con un alto compromiso que no solo ofrece servicios de salud, sino que también promueve el bienestar integral de nuestra población que hace uso de estos bienes y servicios institucionales.

### **3.6.4 Objetivos Institucionales**

- Optimizar los recursos en cada área o proceso, procurando la utilización eficiente de los mismos.
- Organizar el trabajo, y así lograr resultados más eficientes en términos de tiempo, disminución de errores y la mejora en la atención y la satisfacción de los usuarios.

- Realizar actividades dirigidas a la comunidad macareña, para la concientización respecto del cuidado de la salud y la prevención de enfermedades.
- Mejorar las condiciones de salud de la población del cantón Macará, contribuyendo a reducir la tasa de mortalidad por causas injustas, prevenibles y/o evitables en lo referente a la Salud.

### **3.6.5 Políticas**

La atención brindada en el Hospital Básico de Macará mediante la cartera de servicios cumplen y se basan en normativas y protocolos institucionales lo que fortalece y garantiza la atención. También el personal operativo debe cumplir con horarios especiales y sus respectivas prendas de protección donde cumplan normas de seguridad.

## **3.7. PLAN DE GESTION GERENCIAL, PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN DEL PLAN GERENCIAL.**

En base a la planificación de la gestión gerencia, tiene como objetivo principal mejorar la calidad de atención en las pacientes que acuden al servicio de Gineco-Obstetricia del área de emergencia y hospitalización del Hospital Básico de Macará

### **3.7.1 Gestión Gerencial de la Dirección**

#### **Objetivos específicos:**

Fortalecer las habilidades, competencias aptitudes y destrezas del personal médico y asistencial del Hospital Básico de Macará

### **Estrategia**

Desarrollar una planificación de capacitaciones a médicos y enfermeros: direccionada a la parte teórica (actualizaciones médicas) y práctica (procedimientos médicos)

### **Actividad:**

1. Establecer un cronograma de capacitación sobre temas a tratar (atención de partos vaginales, manejo de emergencias obstétricas, etc.)
2. Implementar métodos audiovisuales de aprendizajes con nuevas tendencias en medicina gineco- obstétrica.
3. Evaluar las competencias del personal médico y enfermería posterior a la capacitación
4. Implementar sistemas de seguimiento y control para monitorear el progreso y realizar ajustes según sean necesario.

### **Objetivos específicos:**

Adaptar medidas correctivas para la mejora de la atención a la embarazadas en el área de Gineco- Obstetricia del Hospital Básico de Macará

### **Estrategia:**

Evaluación de desempeño del personal de salud en base a protocolos de atención vinculado a la atención que presta al usuario que acude al Hospital Básico de Macará, para asegurar una atención de calidad a las gestantes.

**Actividad:**

1. Crear una ficha de valoración del desempeño del personal médico
2. Realizar registro de novedades y realizar informa de reportes de novedades
3. Medir la satisfacción de las gestantes con el servicio a través de encuestas
4. Realizar acciones correctivas y mejoras dependiendo las novedades que se presenten

**Tabla 24.** “Actividad de la Gestión Gerencial de la Dirección”

ACTIVIDAD			METAS
DESCRIPCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLES	
1.Desarrollar una planificación de capacitaciones a médicos y enfermeros: direccionada a la parte teórica (actualizaciones médicas) y práctica (procedimientos médicos)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cronograma de capacitación sobre temas Gineco- Obstetras.</li> <li>2. Utilizar métodos audiovisuales de aprendizajes</li> <li>3. Evaluar las competencias del personal médico y enfermería posterior a la capacitación</li> <li>4. Implementar sistemas de seguimiento y control para monitorear el progreso y realizar ajustes según sean necesario.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director médico</li> <li>- Talento Humano</li> <li>- Comité de calidad</li> </ul>	1 Año
2.Evaluación de desempeño del personal de salud en base a protocolos de atención vinculado a la atención que presta al usuario que acude al Hospital Básico de Macará	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear una ficha de valoración del desempeño del personal médico</li> <li>2. Realizar registro de novedades y realizar informa de reportes de novedades</li> <li>3. Medir la satisfacción de las gestantes con el servicio a través de encuestas</li> <li>4. Realizar acciones correctivas y mejoras dependiendo las novedades que se presenten</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director médico</li> <li>- Talento Humano</li> <li>- Comité de calidad</li> </ul>	1 año

**Fuente:** Diagnostico FODA

**Autor:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

### **3.7.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos**

#### **Objetivos específicos:**

Implementar protocolos de atención que permitan mejorar la relación médico-paciente

#### **Estrategia:**

Elaborar un manual que integre los protocolos de atención al usuario por parte de cada uno de los empleados que reciben al paciente desde el guardia al médico especialista

#### **Actividad:**

1. Talleres de capacitación
2. Evaluación de aplicación de protocolos
3. Plan de evaluación de cumplimiento de protocolos de atención.

**Tabla 25.** “Actividad de la Gestión Gerencial de la Dirección”

<b>ACTIVIDAD</b>			<b>METAS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCENARIO FUTURO</b>	
Elaborar manual que integre los protocolos de atención al usuario por parte de cada uno de los empleados que reciben al paciente desde el guardia al médico especialista	<b>1.</b> Talleres de capacitación  <b>2.</b> Evaluación de aplicación de protocolos  <b>3.</b> Plan de evaluación de cumplimiento de protocolos de atención.	- Talento Humano  - Comité de calidad	1 año

**Fuente:** Diagnostico FODA

**Autor:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

### **3.7.3 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística**

**Objetivos específicos:**

Garantizar un inventario optimo que permita suplir las necesidades de atención

**Estrategia**

Desarrollar un sistema de gestión de inventarios óptimo

**Actividad:**

1. Identificar los medicamentos de mayor rotación a través de un análisis ABC
2. Crear alianzas y fortalecimiento de relaciones con proveedores para facilitar el flujo de productos a través de la cadena de abastecimiento
3. Llevar un registro de ingresos y egresos de medicamentos de forma cíclica para prever faltantes

**Objetivos específicos:**

Garantizar el buen estado de los equipos médicos y su correcto uso de acuerdo a sus necesidades.

**Estrategia:**

Implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos médicos

**Actividad:**

1. Identificación y diagnóstico inicial para determinar la vida útil de los equipos actualmente, mediante la creación de una matriz de criticidad teniendo en cuenta factores como: tasa de utilización y posibilidad de reemplazo con otro equipo.
2. Elaborar una hoja de inventario que muestre la identificación de todos los equipos con lo que cuenta el Hospital
3. Realizar intervenciones periódicas por las distintas áreas de atención, con el fin de mantener en condiciones óptimas para sus procedimientos.



**Tabla 26.** “Actividad de la Gestión Gerencial de la Dirección”

<b>ACTIVIDAD</b>			<b>METAS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCENARIO FUTURO</b>	
Desarrollar un sistema de gestión de inventarios óptimo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los medicamentos de mayor rotación a través de un análisis ABC</li> <li>2. Crear alianzas y fortalecimiento de relaciones con proveedores para facilitar el flujo de productos a través de la cadena de abastecimiento</li> <li>3. Llevar un registro de ingresos y egresos de medicamentos de forma cíclica para prever faltantes</li> </ol>	Gestión Operativa y Logística	semestral
Implementar un programa de mantenimiento preventivo y correcto a los equipos médicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación y diagnóstico inicial para determinar la vida útil de los equipos actualmente, mediante la creación de una matriz de criticidad teniendo en cuenta factores como: tasa de esta utilización y posibilidad de reemplazo con otro equipo.</li> <li>2. Elaborar una hoja de inventario que muestre la identificación de todos los equipos con lo que cuenta el Hospital</li> <li>3. Realizar intervenciones periódicas por las distintas áreas de atención, con el fin de mantener en condiciones óptimas para sus procedimientos.</li> </ol>	Gestión Operativa y Logística  Equipo de calidad	semestral

**Fuente:** Diagnostico FODA

**Autor:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

## **CAPÍTULO IV**

### **4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIONES INTEGRAL DE GESTION GENERAL**

El monitoreo de gestión gerencial para la mejora de la calidad en la atención a gestantes que acuden al Hospital Básico de Macará, nos permite a través de la evaluación e implementación integral de gestión gerencial tener información directa, clave para la toma de decisiones, la cual garantizaran el fortalecimiento de la calidad en la atención de las embarazadas, con ello se determinara si se logró alcanzar el éxito o el fracaso según lo programado y en un tiempo determinado acorde a las metas propuestas.

Tabla 27. Monitoreo de los indicadores

MONITOREO EVALUACION			MONITOREO				RESPONSABLE
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACION	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL	
Gestión administrativa	Cronograma de capacitaciones	N/A		X			-Director Administrativo -Recursos Humanos
	Sistema de seguimiento y control para monitorear el progreso	N/A		X			Recursos Humanos Comité de calidad
	Fichas de valoración del desempeño del personal medico	N/A		X			Recursos Humanos
	Numero de procesos administrativos levantados	N/A		X			-Director Administrativo -Recursos Humanos
Gestión financiera y económica	Inventario de insumos y medicamentos	N/A			X		Comité de operaciones y logística
	Inventario de los equipos con vida útil	N/A				X	-Director Administrativo -Comité de operaciones y logística
	Análisis ABC de medicamentos de mayor rotación	N/A			X		-Comité de operaciones y logística
Gestión política y social	Taller de capacitaciones	N/A		X			Director Administrativo
	Matriz de conteo de equipos establecidos y equipos requeridos	N/A				X	- Director Administrativo Comité de calidad

**Fuente:** Plan de Gestión Gerencial

**Autora:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

Tabla 28. Cronograma

CRONOGRAMA			MESES											
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión administrativa	Cronograma de capacitaciones	- Director Administrativo - Recursos Humanos						x						
	Sistema de seguimiento y control para monitorear el progreso	-Recursos Humanos -Comité de calidad						x						
	Fichas de valoración del desempeño del personal medico	-Recursos Humanos						x						
	Numero de procesos administrativos levantados	-Director Administrativo -Recursos Humanos						x						
Gestión financiera y económica	Inventario de insumos y medicamentos	-Comité de operaciones y logística						x			x			x
	Inventario de los equipos con vida útil	-Director Administrativo -Comité de operaciones y logística												x
	Análisis ABC de medicamentos de mayor rotación	-Comité de operaciones y logística						x			x			x
Gestión política y social	Taller de capacitaciones	-Director Administrativo						x						
	Matriz de conteo de equipos establecidos y equipos requeridos	- Director Administrativo Comité de calidad												x

Fuente: Plan de Gestión Gerencial

Autora: Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

Tabla 29. Presupuesto

PRESUPUESTO:				
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL (\$)
Gestión administrativa	Plan capacitación del personal	Medico especialistas	Se require Médico	2000.00
	Talleres de conocimiento y motivación a empleados	Lideres de servicio Recursos Humanos		500.00
	Actualizar los programas de capacitaciones para todo el personal	Lideres de servicio Recursos Humanos	Corto plazo	3000.00
Gestión financiera y económica	Solicitar nómina de nuevos recursos humanos para el Hospital según justificación técnica	Recursos Financieros, Recursos humanos	Corto plazo 2 Obstetras	5000.00
	Materiales a utilizados para la realización	Director Administrativo Recursos Humanos	Computadora, impresora, impresiones	1000.00
Gestión política y social	Capacitación de educación para la salud del usuario	Lideres de servicio Recursos Humanos Director Administrativo	Cronograma anual	500.00
<b>TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL</b>				<b>\$ 12.000</b>

**Fuente:** Plan de Gestión Gerencial

**Autora:** Md. Ana Gabriela Trelles Piedra

## **4.1. LIMITACIONES O RESTRICCIONES DE LA GESTIÓN GERENCIAL**

Durante el plan de gestión gerencial pueden existir limitaciones o restricciones lo que generaría un retraso en su curso, entre estas limitaciones se encuentran las siguientes:

### **Limitaciones internas:**

- Presupuestos ajustados pueden limitar la capacidad de implementar ciertas iniciativas.
- Falta de capacitación o experiencia del personal puede afectar la efectividad de la gestión.
- Algunos empleados pueden resistirse a los cambios propuestos en la gestión.

### **Otras limitaciones:**

- Los Sistemas anticuados pueden limitar la eficiencia de la gestión.
- Factores externos impredecibles pueden limitar la efectividad de la gestión estratégica.

Es importante identificar y abordar estas limitaciones para poder desarrollar e implementar una gestión gerencial efectiva y adaptativa.

## **CAPITULO V**

### **5.CONCLUSIONES**

- Implementar un plan de mejora en el servicio gineco-obstetras del Hospital Básico de Macará, requiere un enfoque colaborativo, estratégico y centrado en el paciente, con ello se puede avanzar hacia la prestación de un servicio de salud de alta calidad y centrado en las necesidades de las pacientes, identificando de esta manera las debilidades en cuanto a la atención recibida en el servicio de Emergencia y Hospitalización.
- La participación activa y la retroalimentación del personal médico y de apoyo es esencial para el éxito de cualquier plan de mejora, el mismo que durante años se pudo detectar que las capacitaciones esporádicas sin cronogramas ni planificación a provocado acciones del personal de salud poco éticos ya que no pone en practica al 100% su ejecución, de esta manera se refleja en la ejecución de protocolos es incompleto.
- Establecer mecanismos sólidos de monitoreo y seguimiento y evaluación para medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.
- Mantener una comunicación efectiva y abierta y transparente con los pacientes y el personal es crucial para garantizar la eficacia del servicio.

### **6. RECOMENDACIONES**

- Establecer un equipo multidisciplinario para auditorias médicas con el fin de reunir a profesionales de la salud con experiencia en obstetricia, como

ginecólogos, enfermeras especializadas en obstetricia y neonatólogos, para garantizar una atención integral.

- Proporcionar capacitaciones continuas al personal de salud en aspectos obstétricos, una comunicación empática y una atención centrada en la paciente, ya que nos ayudara a la prevención de eventos de riesgos a usuarias que se atienden en la Institución.
- Establecer sistemas de seguimiento para controlar la evolución de las pacientes y garantizar un cuidado continuo y eficaz. Los beneficios se verán reflejados en la satisfacción de las usuarias y la prevención de efectos adversos futuros donde puedan dañar la imagen del Hospital Básico de Macará.
- Al implementar el servicio de obstetricia, se puede ofrecer una atención obstétrica integral, segura y centrada en la mujer, contribuyendo al bienestar materno-infantil y a la reducción de complicaciones durante el embarazo y el parto.

## 7. GLOSARIO

**Satisfacción del usuario:** El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.

**Calidad:** Es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requisitos del usuario.



**Plan de mejora:** es un enfoque estratégico para abordar deficiencias, ineficiencias o problemas en los procesos, operaciones o áreas clave.

**Cultura organizacional:** es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta. Representa una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondientes.

**CADENA DE VALOR:** Ayuda a las empresas a identificar dónde pueden reducir costes y cómo pueden diferenciarse de la competencia para mejorar su rentabilidad.

**Gestión Gerencial:** Es el proceso de encaminar las divisiones de una empresa en dirección a los objetivos que se plantean mediante planes y programas que garanticen un adecuado desarrollo de las operaciones y actividades.

## 8. BIBLIOGRAFÍA:

1. Instituto Nacional de Estadística y Censos » Resultados de la búsqueda » censo poblacional. (13 de septiembre de 2023). Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/search/censo+poblacional/>

2. Generales, A. E., De la población, E. de la P., & La población, D. (s/f). FASCÍCULO PROVINCIAL LOJA. Gob.ec. Recuperado el 21 de diciembre de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/loja.pdf>

3. Registro 449 Oficial del 20 de octubre de 2008 Quito: Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador; 2008.

4. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro oficial 449 de 20 de Octubre de 2008. In Registro Oficial (Vol. 449, Issue 20).

5. Ley Orgánica de Salud. (2006). Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre de 2006. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)

6. Enlace Ciudadano. Gestión y sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud. Quito: SIGEF; 2013 [citado el 27 de septiembre de 2014]. <http://www.slideshare.net/fullscreen/Presidenciales/3sistema-de-salud-final> dan/1 .

7. Torres Llerena, W. F., & Donoso Guerrero, F. A. (2022). <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/769>. RECIAMUC, 6(1), 40–50. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.40-50](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.40-50)

CITA EN EL TEXTO:(Torres Llerena & Donoso Guerrero, 2022, p. XXXX)+

8. MEJORAR LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL ECUADOR Y FORTALECER LOS SISTEMAS DE SALUD ES EL RETO [Comunicado de prensa].

(s.f.). <https://elinformativoecuador.com/2022/07/22/mejorar-la-atencion-medica-en-el-ecuador-y-fortalecer-los-sistemas-de-salud-es-el-reto/>

9. Cando, P. (2017). Análisis y Evaluación de desempeño del Talento Humano. Universidad Nacional de Loja, Macará.

10. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México. D.F: Mc Graw Hill Education.

11. Maream, J., Mariela, F., Juan, D. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. Rev Científica Uisrael, 8(1), 113-125. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

12. Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales.

"Contribuciones a la Economía"  
[.https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf](https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf)

## 9. ANEXO 1

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA

Esta encuesta se utilizará como instrumento de recolección de información para el desarrollo del proyecto investigativo **“IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA PARA FORTALECER EL SERVICIO DE OBSTETRAS Y LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN EN EL HOSPITAL BÁSICO DE MACARÁ DE LA PROVINCIA DE LOJA”**.

#### Instrucciones:

Lea detenidamente y responda las preguntas del cuestionario con la mayor sinceridad posible, Estos datos son anónimos.

Señale con una X la respuesta correcta:

#### 8. Que edad tiene usted?

Menores de 20 años ( )    entre 21 – 30 años ( )

Entre 31 – 40 años ( )    mayores de 41 años ( )

#### 9. Nacionalidad

Ecuatoriana ( )    Peruana ( )    Venezolana ( )    Otros ( )

#### 10. ¿Desde su llegada fue atendida con cordialidad?

Si ( )    No ( )

#### 11. ¿Durante su llegada o ingreso al servicio se encuentra acompañada?

Pareja ( )    Familiar ( )    Otros ( )

#### 12. ¿De acuerdo a sus necesidades, su atención en el servicio de emergencia es por situaciones?

Ginecología (Enf. Órganos reproductivos) ( )

Obstetricia (embarazo, parto) ( )

**13. Que tiempo espero para ser atendido en el servicio de emergencia**

5min a 10 min ( )

15min a 30 min ( )

30min a 1 hora ( )

Mas de 1 hora ( )

**14. ¿La atención brindada por parte del personal de salud fue rápida y eficiente?**

Si ( )

No ( )

**15. ¿Recibió usted Gritos o maltratos por parte del personal de salud?**

Si ( )

No ( )

**16. ¿Para su atención y tratamiento contaron en la institución de salud con medicamentos e insumos médicos disponibles?**

Si ( )

No ( )

Mandaron a comprar ( )

**17. ¿Cómo cree usted que se encontraron los equipos médicos que utilizaron en su control médico?**

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**18. ¿Personal de salud fue indiferente al dolor que usted presentaba?**

Si ( )

No ( )

**19. ¿Fue atendida por el médico de turno durante su hospitalización?**

Si ( )

No ( )

**20. ¿Se ha sentido discriminado al momento de recibir la atención?**

Si ( )

No ( )

**21. ¿A sentido preocupación el realizarse una atención o un proceso quirúrgico en el Hospital Básico de Macará?**

Si ( )

No ( )

**22. ¿Luego de haber recibido la atención, regresaría al hospital por una nueva atención?**

Si ( )                      No ( )

**23. ¿El Médico especialista le valoro al momento de su ingreso o durante su labor de parto?**

Si ( )                      No ( )

**24. ¿La atención que recibió durante su valoración fue?**

Excelente ( )      Buena( )                      Regular ( )                      Mala ( )

**25. ¿En cuanto a los servicios de salud de la institución que han recibido usted y su familia en el último año en el Hospital Básico de Macará cómo fue ?**

Satisfactorio ( )                      Insatisfecho ( ) xq?

**26. ¿Cree usted que debería implementarse el servicio de obstetricia en el Hospital Básico de Macará para agilizar su atención y seguridad?**

Si ( )                      No ( )

**Gracias por su colaboración**

**Anexo2: Registro fotográfico de Talleres prácticos**



**Anexo 3: Capacitación a personal Operativo**



**Anexo 4: Capacitación**



**Anexo 5: Encuesta**

