



FACULTAD DE POSTGRADOS.

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**PLAN DE GESTION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO
DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE QUIRÓFANO DEL HOSPITAL
BÁSICO DE BAÑOS, PERIODO 2024**

Profesor

Ing. Mónica Moncayo Robles Mgs.

Autora

Ana Susana Andrango Granda

2024

RESUMEN

El Servicio de Quirófano del Hospital Básico de Baños brinda atención integral en la ejecución de procedimientos quirúrgica resolutivos a los ciudadanos del cantón y alrededores del país. Sin embargo, en los últimos años ha incrementado su atención quirúrgica, por lo tanto, el presente Plan de Gestión Gerencial busca establecer un marco integral para la optimización del proceso de enfermería en el Servicio de Quirófano del Hospital Básico de Baños, con el objetivo final de garantizar una atención de calidad, calidez e integral en el paciente. En el plan se realizará una evaluación exhaustiva del proceso de enfermería actual para identificar áreas de ciclo de mejora continua, entrevistas, grupos focales, observación y análisis de documentos. Además, se plantea la investigación cualitativa en el campo, la ejecución de la herramienta como es el análisis PESTEL, análisis FODA, con fin de obtener una información para el proyecto. Las estrategias de implementación incluirán la actualización de procesos en base a calidad, la capacitación del personal y promoción del servicio. Se asignarán los recursos necesarios, incluyendo personal, equipo y tecnología, para respaldar estas estrategias. Finalmente, se establecerán mecanismos de evaluación y seguimiento para monitorear el progreso y realizar ajustes según sea necesario. Con el fin de mejorar significativamente el Servicio de Quirófano, garantizando una atención quirúrgica óptima y satisfactoria para los pacientes acorde a los requerimientos de la necesidad de los usuarios del Hospital Básico de Baños.

Palabras claves: Gestión, Quirófano, Gerencial, Enfermería, Recursos, Salud.

ABSTRACT

The Operating Room Service of the Basic Hospital of Baños provides comprehensive care in the execution of decisive surgical procedures to the citizens of the canton and surrounding areas of the country. However, in recent years its surgical care has increased, therefore, this Management Management Plan seeks to establish a comprehensive framework for the optimization of the nursing process in the Operating Room Service of the Basic Hospital of Baños, with the ultimate objective to guarantee quality, warmth and comprehensive care for the patient. The plan will carry out a comprehensive evaluation of the current nursing process to identify areas of continuous improvement cycle, interviews, focus groups, observation and document analysis. In addition, qualitative research is proposed in the field, the execution of the tool such as PESTEL analysis, SWOT analysis, in order to obtain information for the project. Implementation strategies will include updating processes based on quality, staff training and service promotion. Necessary resources, including personnel, equipment, and technology, will be allocated to support these strategies. Finally, evaluation and monitoring mechanisms will be established to monitor progress and make adjustments as necessary. In order to significantly improve the Operating Room Service, guaranteeing optimal and satisfactory surgical care for patients according to the requirements of the needs of the users of the Basic Hospital of Baños.

Keywords: Management, Operating Room, Managerial, Nursing, Resources, Health.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO 1	2
REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..	2
1.1 ANALISIS SITUACIONAL AMBIENTAL.....	2
1.1.1 Introducción	2
1.1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	2
1.1.3 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	3
1.1.4 Oferta y Demanda de Servicios	5
1.1.5 Análisis geoespacial y geopolíticos	6
1.1.6 Oferta de Servicios	7
1.1.7 Población atendida	8
1.1.8 Demanda de servicios insatisfecha	9
1.2 Planteamiento del Problema y alternativas.....	10
1.2.1 Planteamiento del Problema.....	10
1.2.2 Justificación del planteamiento del problema.....	10
1.2.3 Objetivos General y Específicos.....	12
Objetivos General	12
Objetivos específicos	12
1.2.4 oportunidades de mejora para la prestación de servicios.....	12
Matriz de evaluación de alternativas estudiadas	14
CAPÍTULO II.	16
2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	16
2.2 DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD.	17
2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	17
2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing	18
2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	19
2.2.4 Gestión Financiera	19
2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	20
2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TICS) ..	20
2.2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	21

CAPITULO III	25
PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	25
3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO	25
3.1.1 Análisis de Entorno Social	25
3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)	26
3.1.3 Análisis FODA	28
3.1.4Cadena de Valor de la organización	30
3.1.5 Planificación estratégica	30
3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	34
3.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección	34
3.2.2 Gestión Estratégica de Marketing	35
3.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	35
3.2.4 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TICS)	37
3.2.5 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	37
CAPITULO IV	42
4.1 evaluacion e implementacion integral de gestion gerencial	42
4.1.1 Monitoreo y Evaluación	42
4.1.2 Limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial	43
4.1.3 Conclusiones y recomendaciones	44
GLOSARIO	46
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	47
ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Procesos del Ministerio de Salud Pública	4
Tabla 2. Proceso del Hospital.....	5
Tabla 3. Servicios de Salud	6
Tabla 4 Cirugías realizadas	9
Tabla 5 Matriz de evaluación.....	14
Tabla 6 Matriz de soluciones.	15
Tabla 7 Matriz FODA	22
Tabla 8 Consolidación de estrategias	23
Tabla 9 Gestión Gerencial	34
Tabla 10 Gestión Estratégica de Marketing.....	35
Tabla 11 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	36
Tabla 12 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	36
Tabla 13 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones. ...	37
Tabla 14 Gestión de los Servicios de Clínica y Hospitalización.	38
Tabla 15 Cronograma de actividades	39
Tabla 16 Presupuesto.....	41
Tabla 17 Semaforización	43

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Análisis Geoespacial.....	7
Gráfico 2 árbol de Problemas	11
Gráfico 3 Cadena de Valor de organización.....	30

INTRODUCCION

En el Hospital Básico de Baños, el Servicio de Quirófano desempeña un papel fundamental en la atención médica, proporcionando un entorno crucial en la realización de intervenciones quirúrgicas. A través de un enfoque sistemático y estratégico, este plan identificó áreas de mejora para implementar acciones correctivas y establecer medidas de seguimiento para garantizar una gestión eficaz y sostenible. El personal de enfermería juega un papel central en el funcionamiento efectivo de este servicio, debido a que son responsables de coordinar y brindar atención integral antes, durante y después.

En el primer capítulo del proyecto se centró en comprender la situación actual del establecimiento de salud a través de un diagnóstico situacional, mediante el cual se identificó el problema de investigación o una necesidad de mejora, para formular objetivos y oportunidades de mejora, que guiaron el desarrollo. Este enfoque proporcionó una base sólida para abordar los desafíos y mejorar la prestación de servicios de salud en el establecimiento.

Con referente, al segundo capítulo se realizó una investigación exhaustiva del área quirúrgica del hospital, evaluando sus servicios, recursos y capacidades funcionales, y utilizando el análisis FODA para identificar estrategias que mejoren su desempeño y eficiencia.

En base, al tercer capítulo se ejecutó la formulación del plan de gestión gerencial que implicó el desarrollo de actividades que se alineen con la entidad, con el objetivo de establecer objetivos claros, estrategias efectivas, actividades concretas, actores involucrados, indicadores de desempeño y un plan de implementación adecuado.

Finalmente, en el cuarto capítulo se analizó aspectos de monitoreo, para lo cual se consideraron: la actividad, indicador, el tiempo de ejecución, el plazo para alcanzar la meta y el responsable de la gestión. También, se utilizó la semaforización de cumplimiento que implementa actividades correctivas y preventivas. Además, se efectuó el presupuesto de recursos humanos y materiales para la ejecución del proyecto planteado.

CAPITULO 1

REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANALISIS SITUACIONAL AMBIENTAL

1.1.1 Introducción

Unos 5000 millones de personas (dos tercios de la población mundial) carecen de acceso seguro y asequible a servicios de cirugía, anestesia y obstetricia, aunque en un tercio de la carga mundial de morbilidad se necesita tomar decisiones o aplicar tratamiento quirúrgico o anestésico. Los servicios de cirugía y anestesia son un elemento importante en los tratamientos del proceso de enfermería. A pesar de la enorme carga de morbilidad, se suele pasar por alto la atención quirúrgica, enfermería, anestésica y obstétrica segura y asequible. La esperanza de vida tiende a ser más alta en los países con una fuerza laboral de especialistas quirúrgicos mayor a 20 trabajadores por cada 100 000 personas. (Suzuki, E. 2018)

El Gobierno de Ecuador anunció su interés por fortalecer el sistema nacional de atención quirúrgica con el soporte de un Programa de Cirugía Global y Cambio Social de la Escuela de Medicina de la Universidad de Harvard (Estados Unidos). El proyecto implica, entre otras acciones, inversión en quirófanos móviles, hospitales verdes y prevención del cáncer de cuello uterino. (MSP, 2021)

En el Hospital Básico de Baños, se realiza la reapertura el 14 de febrero del 2017, realizándose la primera cirugía el 11 de abril del 2017; siendo el comienzo para resoluciones quirúrgicas dentro del cantón y quienes lo requieran, brindan atención integral con calidad y calidez. La prioridad de la casa de salud es el uso de la cirugía mínimamente invasiva, lo que le permite curarse mejor y sentirse más cómodo mientras recibe el tratamiento. (MSP, 2017)

1.1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud Pública, ha invertido medio millón de dólares en las adecuaciones de este Hospital Básico, lo que ha permitido incrementar los servicios de salud a la población de Baños. La

estructura organizativa y las funciones del Ministerio de Salud Pública en un contexto específico, relaciona con las diversas facultades y competencias a nivel distrital y en oficinas técnicas, con el objetivo de cumplir con las responsabilidades institucionales establecidas en la normativa nacional vigente. Este relacionamiento es esencial para garantizar la gobernanza eficiente, la vigilancia, la sostenibilidad, la prevención y promoción de la salud pública, así como la provisión y gestión de la calidad de los servicios de salud. Este enfoque integrado contribuye a fortalecer la capacidad del sistema de salud para abordar las necesidades de la población de manera más efectiva. (MSP, 2017)

Las Unidades Desconcentradas Zonales tienen la responsabilidad de llevar a cabo la planificación, coordinación, control y evaluación a nivel zonal, así como de consolidar y validar la planificación de las unidades desconcentradas a nivel distrital y los establecimientos de salud del segundo y tercer nivel de atención. Estas acciones se realizan de acuerdo con las políticas, directrices y lineamientos establecidos desde el nivel central del Ministerio. Por otro lado, las Unidades Desconcentradas Distritales están encargadas de planificar, coordinar, gestionar, controlar y ejecutar los recursos de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, así como de los hospitales básicos y oficinas técnicas dentro de su jurisdicción. Finalmente, las Oficinas Técnicas tienen la responsabilidad específica de gestionar y controlar los procesos sustantivos de los establecimientos de salud del primer nivel de atención y hospitales básicos con menos de 30 camas dentro de su ámbito de actuación.

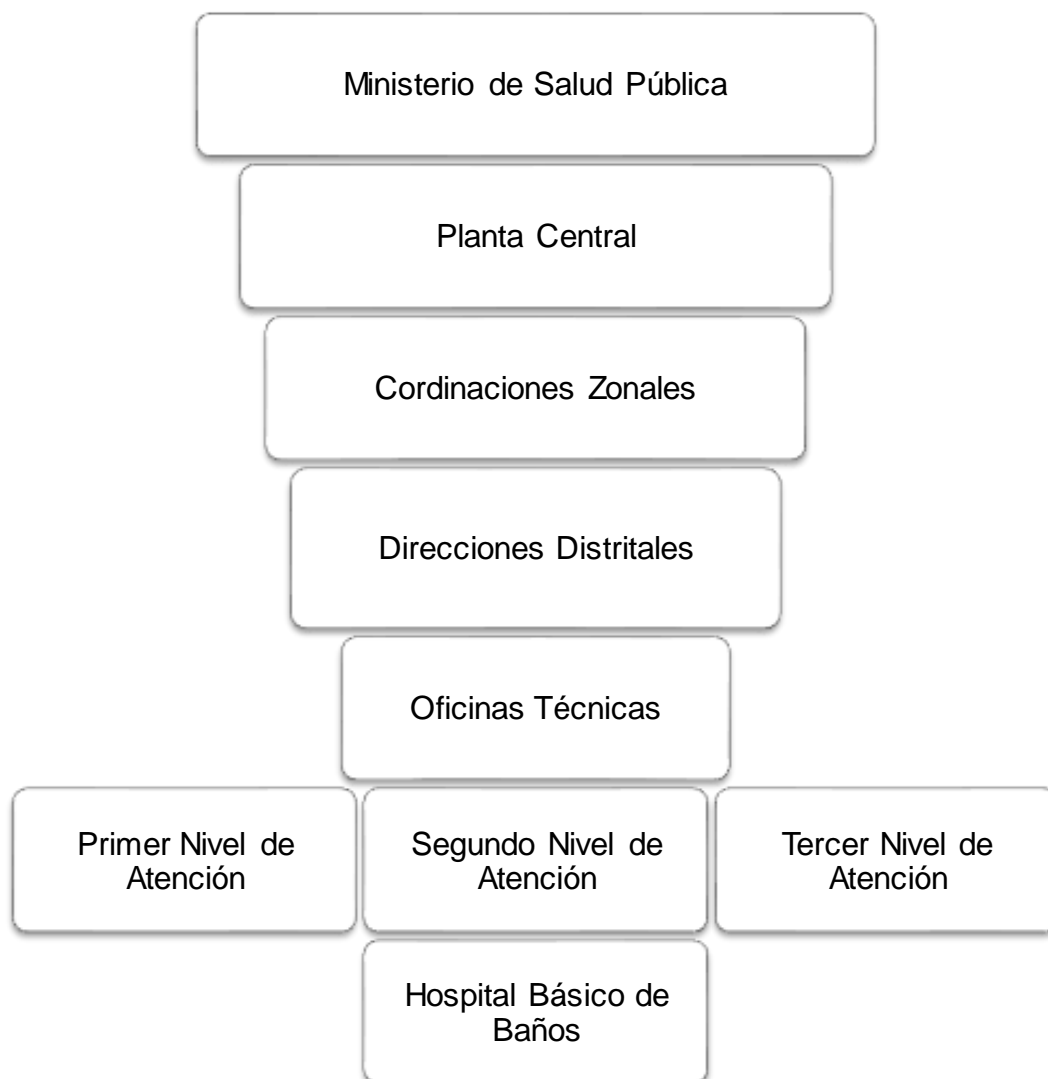
Este esquema de organización busca asegurar una distribución clara de responsabilidades y facultades entre las distintas unidades desconcentradas del Ministerio de Salud Pública para garantizar una gestión eficiente y efectiva de los recursos y servicios de salud a nivel local y zonal. La Dirección Distrital 18D04 tiene a su cargo 41 unidades operativas dentro de las cuales se incluye 3 Hospitales Básicos y 38 unidades de primer nivel.

1.1.3 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

A nivel central, el Ministerio de Salud Pública ejerce diversas facultades para cumplir con estas competencias, incluyendo rectoría, regulación, planificación,

coordinación, gestión, control y evaluación. En el nivel desconcentrado, específicamente en el nivel zonal, se concentran principalmente en las facultades de planificación, coordinación, control y evaluación. Estas unidades se encargan de elaborar planes y estrategias, coordinar acciones, controlar el cumplimiento de las políticas y evaluar los resultados en su área territorial respectiva, con el fin de realizar una gestión integral y efectiva del sistema de salud a nivel central y desconcentrado, con el objetivo de promover la salud y el bienestar de la población. (Durán, F. X. 2021)

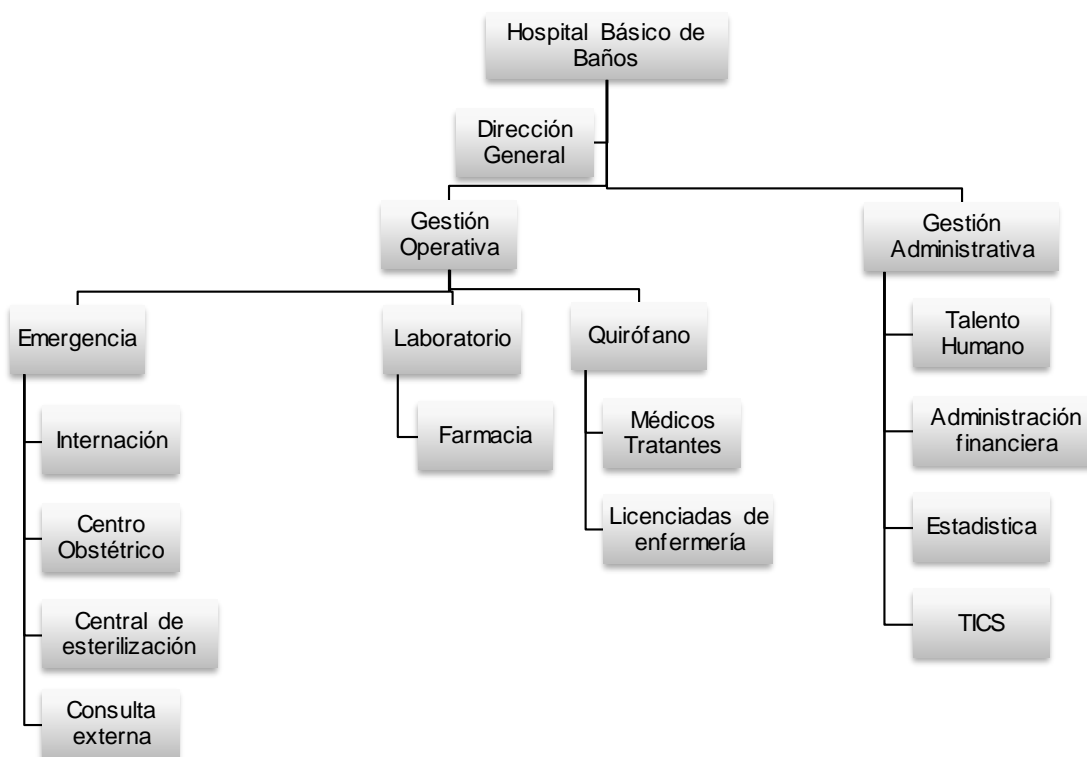
Tabla 1. Procesos del Ministerio de Salud Pública



Fuente: Ministerio de Salud Pública

Autora: Ana Andrango

Tabla 2. Proceso del Hospital



Fuente: Hospital Básico de Baños.

Autora: Ana Andrango

El Hospital Básico de Baños, es un establecimiento de Segundo Nivel de Atención, la responsabilidad técnica deberá estar a cargo de un profesional de salud con título de cuarto nivel, registrado en la SENESCYT o quien haga sus veces y ante la Autoridad Sanitaria Nacional. Según la organización cuenta con líder por procesos de Atención operativa y administrativa según el acuerdo ministerial. Es importante tener en cuenta que la estructura exacta puede variar según el tamaño y la complejidad del hospital, así como las regulaciones y políticas locales. Además, es fundamental que todas las áreas funcionen de manera coordinada para garantizar la atención médica de calidad y el funcionamiento eficiente del hospital.

1.1.4 Oferta y Demanda de Servicios

La oferta y la demanda de servicios en el Hospital Básico de Baños pueden variar según factores como la población atendida, la prevalencia de enfermedades en la comunidad, los recursos disponibles en el hospital y las políticas de salud

pública locales. Es fundamental que el hospital gestione eficazmente su oferta de servicios para satisfacer las necesidades de atención médica de la población local. El servicio de quirófano es probablemente el de mayores costos en una institución de salud. Por lo tanto, cada minuto de tiempo muerto es una gran pérdida. El servicio de Quirófano brinda atención de acuerdo a la especialidad. Según la planificación se realizan procedimientos quirúrgicos programados y de emergencia. El cantón Baños de Agua santa cuenta con la siguiente red de servicios en salud:

Tabla 3. Servicios de Salud

Subsistema de salud	Red de salud	Número de Instituciones
IESS	Ambulancia de soporte vital básico terrestre	1
	Centro de salud tipo A	1
	Puesto de salud	1
MSP		
	Ambulancia de soporte vital avanzado terrestre	2
	Centro de salud tipo A	3
	Hospital básico	1
	Puesto de salud	1
ONG	Centro de rehabilitación integral de baja complejidad	1
	Centro de salud tipo A	1
	Total, general	12

Fuente: (GeoSalud, 2023)

Autora: Ana Andrango

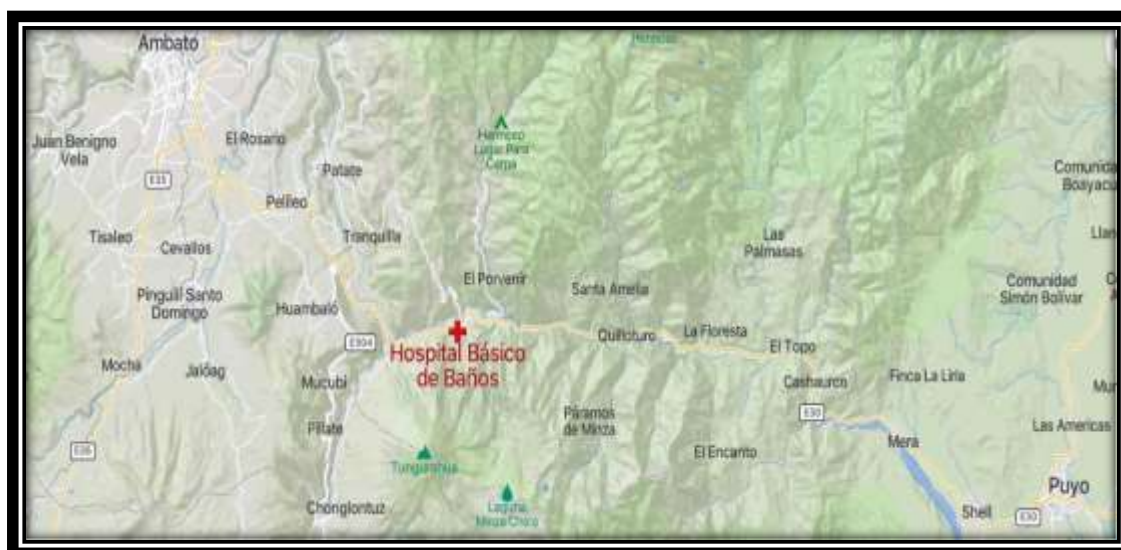
1.1.5 Análisis geoespacial y geopolíticos

El Hospital Básico Baños, establecimiento de servicios de salud clasificado como segundo nivel de atención dentro del Sistema del Ministerio de Salud Pública, con el objetivo de brindar atención de recuperación y rehabilitación a los

usuarios/as de las 5 especialidades con las que cuenta dentro de su cartera de servicio. La atención está dirigida a usuarios/as con patologías agudas y crónicas de toda la población del cantón Baños que actualmente cuenta con 21.908 habitantes y la población flotante de más menos 3000, y se constituye de manera indirecta como establecimiento de salud de referencia para los cantones Quero, Mocha, Cevallos y Tisaleo que cuentan con 53342 habitantes, a través de la referencia y contra referencia. La institución se encuentra localizada en Ecuador, Provincia de Tungurahua, en el Cantón Baños de Agua Santa, Parroquia Baños, en la Avenida Juan Montalvo y Pastaza.

Gráfico 1 Análisis Geoespacial

1.1.6 Oferta de Servicios



Fuente: Google Maps 2023

Las carteras de servicios del Hospital Básico de Baños son una descripción detallada de los servicios médicos y de atención sanitaria que ofrece la institución a la comunidad.

El Hospital Básico Baños, brinda la siguiente cartera de servicios (Ministerio de Salud Pública, 2023):

- Consulta externa: Pediatría, ginecología, enfermería cirugía, medicina interna, psicología clínica, nutrición, traumatología, endodoncia y odontopediatría.

- Imagen: Rayos X y ecografía.
- Rehabilitación: Terapia física, terapia de lenguaje y terapia ocupacional.
- Centro obstétrico: Unidad de trabajo de parto y recuperación 1, monitoreo 1, reanimación y preparación 1.
- Centro quirúrgico: 2 quirófanos, Sala de reanimación neonatal y sala de recuperación que tiene 3 camas disponibles con monitores.
- Emergencia: Triage 1, 4 consultorios (medicina general, pediatría, cirugía y procedimientos, 1 unidad de UTPR, 1 sala de observación (1 box), 1 sala de reanimación (1 box), 1 sala de hidratación (1 box), 1 sala de ginecología
- Internación: 28 camas disponibles.
- Laboratorio Clínico: Laboratorio, toma de muestras, toma de muestras aislados, Química clínica, hematología, uro análisis, coproanálisis, inmunoserología, tuberculosis, microbiología 1, medicina transfusional/inmunoematología .

1.1.7 Población atendida

Características demográficas de la población, El Instituto Nacional de Estadística y Censo 2023 reporta una población de 21.908 habitantes, convirtiéndola en la “septuagésima séptima ciudad más poblada del país”. (Turismo, 2023)

El 91.25% de la población de acuerdo al censo del 2010 se auto identifica como mestizo/a, seguida por el 4.40% que se considera blanco/a, el 1.93% indígena y valores menores al 1% se auto identifican como afro ecuatoriano/a, mulato/a, montubio/a, otro y negro/a. La auto identificación étnica a nivel parroquial urbana de Baños de Agua Santa, se observa que la cabecera cantonal concentra a la mayor parte de la población.

En el Área Quirúrgica se ha realizado procedimientos resolutivos a favor de los usuarios que acuden a la casa de salud, se detalla a continuación:

Tabla 4 Cirugías realizadas

CIRUGIAS DEL HOSPITAL BASICO DE BANOS			
SERVICIOS	2021	2022	2023
GINECOLOGIA	131	188	236
TRAUMATOLOGIA	104	161	99
CIRUGIA	224	146	187
ODONTOLOGIA	0	6	5
TOTAL	459	501	527

Fuente: Estadística Hospital Básico de Baños.

Autora: Ana Andrango.

Por lo tanto, se observa que la cantidad de cirugías ejecutadas en el Hospital Básico de Baños, incrementaron 2023 con un número total 527, en la especialidad de Ginecología con mayor prevalencia de 236 intervenciones quirúrgicas, mientras que en el 2022 se realizaron 501, con mayor número en el servicio de Ginecología, y en el 2021 se ejecutaron 459 procesos quirúrgicos, el servicio de Cirugía con mayores intervenciones.

El Hospital Básico de Baños brinda atención en las diferentes especialidades a 28407 usuarios y en el servicio de emergencia a 29926; los profesionales se encuentran en capacitación continua a favor de la ciudadanía para brindar atención integral con calidad y calidez.

1.1.8 Demanda de servicios insatisfecha

La posibilidad de transferir a pacientes a hospitales de mayor complejidad en caso de ser necesario. Esto es una práctica común en muchos sistemas de salud, donde se busca garantizar que los pacientes reciban la atención adecuada según la gravedad de su condición. En este caso, el Hospital General de Ambato y el Hospital IESS de Ambato, están ubicados en la provincia de Tungurahua. Las referencias realizadas en el 2021 fueron de 716 usuarios, mientras que en el 2022 incrementó notablemente 1005 pacientes. Es importante seguir los protocolos establecidos y garantizar una comunicación efectiva entre los

diferentes niveles de atención médica para asegurar una atención continua y adecuada a los pacientes.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y ALTERNATIVAS

1.2.1 Planteamiento del Problema

El aumento progresivo en el número de procesos quirúrgicos realizados en el área de Quirófano de su institución es un indicador positivo de crecimiento y de la capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad, que indica que la institución está brindando un acceso mejorado a la atención médica para los usuarios del cantón y sus alrededores, depende la patología que presenta.

Cabe recalcar, que es beneficio tanto para los beneficiarios nacionales como para los extranjeros que acuden a la casa de salud. En el 2021 con un total de 459, en el 2022 con un total de 501, en el 2023 hasta el momento se encuentra con total 527. (Hospital Básico de Baños). Estos números muestran un aumento progresivo en la cantidad de atenciones en quirófano realizadas en el Hospital Básico de Baños a lo largo de los años, lo que puede indicar un aumento en la demanda de servicios médicos quirúrgicos en esa institución.

Es importante analizar más a fondo estos datos para comprender las razones detrás de este aumento y asegurarse de que el hospital cuente con los recursos necesarios para satisfacer esta demanda en términos de personal, equipo y espacio físico en quirófano, con fin de garantizar la atención integral con calidad y calidez dentro del área.

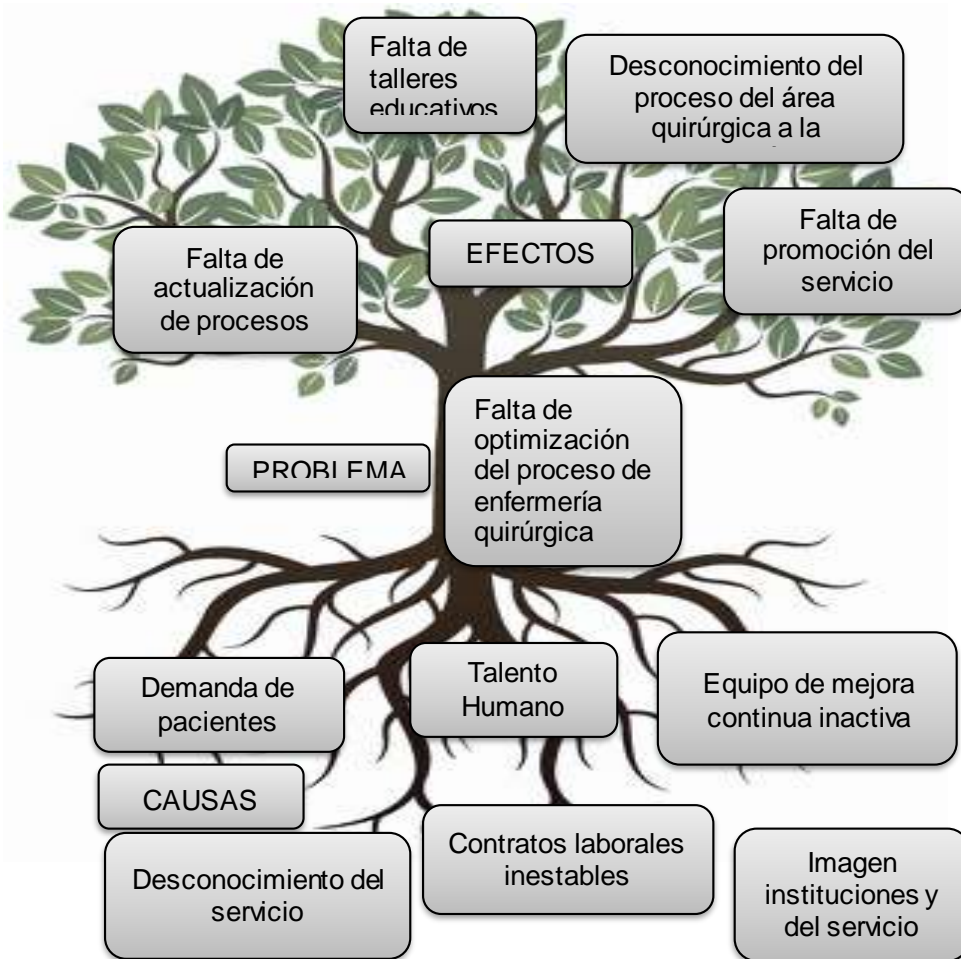
1.2.2 Justificación del planteamiento del problema

El Hospital Básico de Baños, es un establecimiento de Segundo Nivel de Atención, oferta el servicio de Quirófano brinda atención al momento, de lunes a domingo desde 8:00 am hasta las 19:30, con todo el equipo quirúrgico de acuerdo a la especialidad de Ginecología, Traumatología y Ginecología, en incluso endodoncia y odontopediatría en caso de requerirlo, Médico anesthesiologo y licenciadas de enfermería. Según la planificación se realizan procedimientos quirúrgicos programados y de emergencia.

El presente proyecto tiene como prioridad optimizar el proceso de enfermería, en base a la actualización de documentos de Proceso de Atención Quirúrgica, resolviendo procedimientos quirúrgicos resolutivos con atención integral con calidad y calidez, mediante ejecución de ciclo de mejora del servicio, con el fin de promocionar el Servicio de Quirófano

La optimización del proceso de enfermería y del equipo multidisciplinario es fundamental para mejorar la eficiencia operativa en la atención quirúrgica. Continuando con el enfoque en la coordinación y la planificación eficiente, algunas estrategias para fortalecer son: Estándares de protocolo y procedimientos. Esto incluye la estandarización de procesos para la preparación preoperatoria, el manejo instrumental y el cuidado postoperatorio. Se analizó las diferentes causas que afectan de manera directa al área quirúrgica, que se presenta día a día, en cada atención brindada de enfermería en el Hospital Básico de Baños, por el cual se utilizó el árbol de problemas

Gráfico 2 árbol de Problemas



Autora: Ana Andrango

1.2.3 Objetivos General y Específicos

Objetivo General

Desarrollar un plan de gestión gerencial para mejorar la optimización del proceso de enfermería del servicio de quirófano del Hospital Básico de Baños, mediante la actualización del proceso, socialización del servicio con enfoque de promoción de la salud.

Objetivos específicos

1. Fortalecer el equipo de mejora continua del área de quirófano.
2. Realizar capacitaciones de manera continua acerca del proceso del área de quirófano.
3. Ejecutar estrategias de promoción de los servicios de las intervenciones quirúrgicas que se ejecutan.

1.2.4 oportunidades de mejora para la prestación de servicios

El funcionamiento del servicio de Quirófano en el Hospital Básico de Baños, hay un enfoque en proporcionar atención integral y de calidad a los pacientes, así como en la promoción de los servicios de la casa de salud. También, se destaca el trabajo en equipo entre el personal de enfermería y el equipo multidisciplinario.

Algunos puntos clave de la descripción incluyen:

- a) Atención Integral y Calidad: El servicio de Quirófano se centra en brindar atención integral con calidad y calidez al paciente. Esto implica realizar cirugías resolutivas para aquellos que lo requieran en el Cantón y sus alrededores.
- b) Roles Específicos: Se mencionan roles específicos, como el circulante, instrumentista y recuperación, que son desempeñados por el personal de enfermería. Esto sugiere una estructura organizativa clara en el quirófano.
- c) Capacitaciones: Se llevarán a cabo capacitaciones sobre el Documento de proceso del Área Quirúrgica del Ministerio de Salud Pública. Esto indica un compromiso con las mejores prácticas y la adopción de estándares definidos por la autoridad de salud.

- d) Mejora Continua: Se establecerán ciclos de mejora continua, lo que demuestra un enfoque proactivo para evaluar y mejorar constantemente los procesos quirúrgicos.
- e) Comunicación Interdisciplinaria: Se planifica mejorar la comunicación entre especialistas para organizar una planificación más efectiva del proceso quirúrgico.

En el Hospital Básico de Baños está comprometido en proporcionar servicios quirúrgicos de alta calidad, promoviendo la mejora continua y la colaboración efectiva entre los miembros del equipo de salud. La atención integral, la formación continua y la comunicación efectiva son elementos clave en la entrega de atención quirúrgica de calidad.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS ESTUDIADAS

Tabla 5 Matriz de evaluación

"Plan de Gestión Gerencial para la Optimización del proceso de Enfermería en el Servicio de Quirófano del Hospital Básico de Baños."					
PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
Falta de optimización del proceso de enfermería quirúrgica	Demanda de pacientes	Falta de actualización del proceso	Actualizar los equipos de mejora continua	Ciclos de mejora continua	Equipo multidisciplinario – Analista de Calidad
	Contratos laborables inestables	Falta de talleres educativos	Cronograma de taller educativos	Socializar el documento por medios oficiales.	Equipo multidisciplinario – Analista de Calidad
	Falta de promoción del servicio	Desconocimiento del área quirúrgica a la población	Promocionar en páginas oficiales y medios de comunicaciones	Imagen institucional	Dirección Hospitalaria- Promoción de la salud e igualdad- TICS
Fuente: Hospital Básico de Baños Autora: Ana Andrango					

Matriz para la Evaluación y Selección de Alternativas de Solución

Tabla 6 Matriz de soluciones.

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	CRITERIOS DE SELECCIÓN			
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	PUNTAJE TOTAL
Falta de optimización del proceso de enfermería quirúrgica	Ciclos de mejora continua	5	5	2	12
	Socializar el documento por medios oficiales.	5	5	2	12
	Sensibilizar acerca del proceso	5	4	2	11
Métrica de la Tabulación: 5 mayor probabilidad de ejecutar 4-3 posible realizar 0-1 ninguna probabilidad de realizar.					

Autora: Ana Andrango

CAPÍTULO II.

2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En el presente plan de gestión gerencial, se utiliza la metodología de investigación cualitativa, mediante la exploración a grupos focales, entrevistas, observación, historia y análisis de documentos, para determinar las principales características de investigación de la temática planteada, que se realiza in situ en el área de Quirófano del Hospital Básico de Baños. También, es primordial la información del área de estadística y de Calidad del establecimiento, para identificar las principales problemáticas y realizar la clasificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

La metodología de investigación cualitativa aplicada en el área de quirófano del Hospital Básico de Baños, implica varios enfoques para recopilar y analizar datos sobre la temática específica. A continuación, se detallada de cada método:

1. **Grupos focales:** Esta técnica implica reunir a un grupo de individuos de 5 personas, que comparten características relevantes en cuanto a la temática de estudio, en este caso, los profesionales de la salud que trabajan en el quirófano, el equipo multidisciplinario con los médicos especialistas y personal de enfermería.
2. **Entrevista:** Se realizan entrevistas con la directora administrativa del Hospital, con el fin de recopilar información con referente a la administración gerencial y enfoque operativo del servicio.
3. **Observación:** Esta observación directa puede proporcionar información acerca del funcionamiento cotidiano del área, en especial al profesional de enfermería. Se verifico la utilización de protocolos establecidos dentro del área el cual cumple con el 80%, cuando hay 3 o más cirugías ejecutadas y 100% de cumplimiento cuando existe menos de 3 cirugías.

4. **Análisis de documentos:** En el cual, se verifica la falta de actualización del documento del proceso del área, se realizó en febrero 2022, un ciclo de mejora continua y el documento del proceso en el año 2018.

Además, la colaboración con el área de estadística y calidad del hospital puede proporcionar datos cuantitativos complementarios y ayudar en la identificación de áreas problemáticas y oportunidades de mejora.

2.2 DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES

FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD.

Realizar un diagnóstico exhaustivo del Hospital Básico de Baños, específicamente en el área de quirófano, es fundamental para identificar áreas de mejora y garantizar la prestación de servicios de salud de calidad y calidez a la comunidad; es necesario llevar a cabo una evaluación exhaustiva que abarque varios aspectos clave. Al llevar a cabo, un diagnóstico exhaustivo que abarque los servicios, recursos y capacidades funcionales del Hospital Básico de Baños específicamente en el área de quirófano, se logrará obtener una visión holística del área. Se realiza un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), para garantizar la prestación de servicios de salud de calidad y calidez a la comunidad.

2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.

En el Hospital Básico de Baños, se encuentra como responsable la Directora Administrativa, es un hospital de segundo nivel dentro del Sistema del Ministerio de Salud Pública, con una dotación de 28 camas, destinadas a brindar atención especializada, preventiva y ambulatoria, de recuperación y rehabilitación a los usuarios.

Esta área se centra en liderar y supervisar todas las actividades y recursos de la institución para garantizar el logro de los objetivos organizacionales, la eficiencia operativa y la prestación de servicios de calidad. Se identifica los siguientes aspectos dentro de la gestión Gerencial, en referencia al plan de calidad del año actual.

Fortalezas

F1: Organización estructural acorde a las funciones de cada servicio.

Oportunidades

O1: Apoyo Interinstitucional dirigido al establecimiento de salud y personal.

O2: Capacitaciones continuas al personal.

Debilidades

D1: Falta de reconocimiento de las prácticas seguras por parte del personal operativo y administrativo.

D2: Resistencia del personal al cambio y a las oportunidades de mejoramiento continuo.

D3: Limitado tiempo de capacitación.

Amenazas

A1: Falta de asignación presupuestaria.

A2: Inseguridad Social

A3: Situación epidemiológica actual.

2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing

A nivel del Ministerio de Salud Pública no se evidencia esta gestión dentro de la estructura organizacional del Hospital, se realiza actividades basadas en el proceso de Promoción de la Salud e Igualdad de la Oficina Técnica de Baños y el servicio de TICS del establecimiento de salud. Para difundir la información acerca de la cartera de servicios.

A continuación, se detalla las siguientes características:

Oportunidades

O3: Socialización de las actividades del establecimiento por parte de la página oficial de Salud.

Debilidades

D4: No existe un servicio determinado para esta gestión.

Amenazas

A4: Falta de imagen institucional

2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La gestión administrativa depende de manera directa de la Dirección Hospitalaria y abarca diversas áreas, incluida la de recursos humanos. La función de recursos humanos dentro de esta gestión es crucial, debido a que se encarga de manejar todos los aspectos relacionados con el personal del hospital. Es fundamental para garantizar que el hospital cuente con el personal adecuado y que este esté bien integrado, motivado y desempeñándose de manera efectiva para cumplir con los objetivos institucionales. Se identifica los siguientes:

Fortalezas

F2: El área de recursos humano ejecuta los procesos de gestión del personal acorde a la necesidad.

F3: Fomenta relaciones de armonía y respecto de los derechos laborales e institucionales.

Oportunidades

O4: Programas de capacitación propuestos por el MSP, OPS, entre otras entidades, de manera virtual y gratuita.

Debilidades

D5: Los procesos de prestación de servicios depende de la Dirección Distrital.

Amenazas

A5: Falta de retribución de presupuesto en la casa de salud.

2.2.4 Gestión Financiera

El área financiera en una entidad, como un hospital, es responsable de la gestión de recursos financieros para garantizar la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos financieros de la institución. Dentro de esta área, se desempeñan roles específicos, como la contabilidad, la pagaduría y la facturación. Esta área abarca una serie de funciones y responsabilidades relacionadas con la planificación, control y utilización eficiente de los recursos financieros disponibles.

En síntesis, una gestión financiera efectiva y eficiente dentro del hospital, asegura el adecuado control y asignación de recursos financieros para respaldar las operaciones y el crecimiento de la institución. Se identificó lo siguiente:

Fortalezas

F4: Personal responsable y profesional para desempeñar sus funciones en beneficio de la institución.

Oportunidades

O5: en el sector público tiene el sistema de gestión financiera.

Debilidades

D6: Limitados recursos financieros.

Amenazas

A6: Dependencia de la Dirección Distrital.

2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

La gestión operativa, abastecimiento y logística en un entorno de atención médica, como un hospital, desempeña un papel crucial en la adquisición y gestión de los recursos materiales e insumos requeridos para la prestación de servicios de salud de manera eficiente y efectiva. Esta área abarca una serie de funciones y responsabilidades que aseguran la disponibilidad oportuna de suministros, equipos médicos y otros recursos necesarios para el funcionamiento diario del hospital. A continuación, se describen brevemente las problemáticas:

Fortalezas

F5: La mayoría del personal cuenta con más de 5 años de experiencia.

Oportunidades

O6: Apertura directa con la Dirección Distrital para la demanda del hospital.

Debilidades

D7: Disponibilidad de presupuesto Distrital.

Amenazas

A7: Falta de asignación presupuestaria para el Distrito.

2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TICS)

En el entorno hospitalario abarca una serie de funciones y responsabilidades cruciales para garantizar que los sistemas de información y comunicación sean eficientes, seguros y estén alineados con las necesidades operativas y clínicas del hospital. A continuación, se describen algunas de las dificultades:

Fortalezas

F6: Profesional acorde a sus funciones de TICS

Oportunidades

O7: Capacitación continua en el área de TICS.

Debilidades

D8: El profesional de TICS, abastece toda la Oficina Técnica de Baños.

Amenazas

A8: Falta de recurso financiero para el mantenimiento y adquisición de equipos en un entorno hospitalario puede plantear varios desafíos y riesgos significativos.

2.2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

En un hospital es fundamental para garantizar la prestación de atención médica de calidad y el bienestar de los pacientes. Esta área abarca una serie de funciones y responsabilidades relacionadas con la administración eficiente y efectiva de los servicios clínicos y de hospitalización. En síntesis, es esencial para garantizar la prestación de atención médica de calidad, la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente. Esto implica coordinar diversos aspectos relacionados con la planificación, organización, gestión de recursos humanos y control de calidad de los servicios clínicos y de hospitalización para garantizar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente. A continuación, se describen algunas de las problemáticas:

Fortalezas

F7: Los profesionales de salud, enfatizando en el personal médico y de enfermería, incluyendo la programación de turnos, capacitación, evaluación del desempeño, gestión de conflictos y aseguramiento de la calidad de la atención.

Oportunidades

O8: Oportuna atención mediante la Red Pública Complementaria de Salud.

Debilidades

D9: Inestabilidad laboral

D10: Falta de actualización de documentación del proceso.

Amenazas

A9: Servicios de salud público y privado de mayor complejidad.

A continuación, se sintetiza las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas:

2.2.8 Matriz FODA

Tabla 7 Matriz FODA

<p>FORTALEZAS</p> <p>F1: Estructura organizacional acorde a las funciones y competencias de cada servicio.</p> <p>F2: El área de recursos humano ejecuta los procesos de gestión del personal acorde a la necesidad.</p> <p>F3: Fomenta relaciones de armonía y respecto de los derechos laborales e institucionales</p> <p>F4: Personal responsable y profesional para desempeñar sus funciones en beneficio de la institución.</p> <p>F5: La mayoría del personal cuenta con más de 5 años de experiencia.</p> <p>F6: Profesional acorde a sus funciones de TICS</p> <p>F7: Los profesionales de salud, enfatizando en el personal médico y de enfermería, incluyendo la programación de turnos, capacitación, evaluación del desempeño, gestión de conflictos y aseguramiento de la calidad de la atención prestada por el personal clínico.</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1: Apoyo Interinstitucional dirigido al establecimiento de salud y personal.</p> <p>O2: Capacitaciones continuas al personal.</p> <p>O3: Socialización de las actividades del establecimiento por parte de la página oficial de Salud.</p> <p>O4: Programas de capacitación propuestos por el MSP, OPS, entre otras entidades, de manera virtual y gratuita.</p> <p>O5: en el sector público tiene el sistema de gestión financiera.</p> <p>O6: Apertura directa con la Dirección Distrital para la demanda del hospital.</p> <p>O7: Capacitación continua en el área de TICS.</p> <p>O8: Oportuna atención mediante la Red Pública Complementaria de Salud.</p>
<p>PLAN DE GESTION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE QUIRÓFANO DEL HOSPITAL BÁSICO DE BAÑOS, PERIODO 2024</p>	
<p>DEBILIDADES</p> <p>D1: Falta de reconocimiento de las prácticas seguras por parte del personal operativo y administrativo.</p> <p>D2: Resistencia del personal al cambio y a las oportunidades de mejoramiento continuo.</p> <p>D3: Limitado tiempo de capacitación.</p> <p>D4: No existe un servicio determinado para esta gestión.</p> <p>D5: Los procesos de prestación de servicios depende de la Dirección Distrital.</p> <p>D6: Limitados recursos financieros.</p> <p>D7: Disponibilidad de presupuesto Distrital.</p> <p>D8: El profesional de TICS, abastece toda la Oficina Técnica de Baños.</p> <p>D9: Inestabilidad laboral</p> <p>D10: Falta de actualización de documentación del proceso.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>A1: Falta de asignación presupuestaria.</p> <p>A2: Inseguridad Social</p> <p>A3: Situación epidemiológica actual.</p> <p>A4: Falta de imagen de la entidad</p> <p>A5: Falta de retribución de presupuesto en la casa de salud.</p> <p>A6: Dependencia de la Dirección Distrital.</p> <p>A7: Falta de asignación presupuestaria para el Distrito.</p> <p>A8: Falta de recurso financiero para el mantenimiento y adquisición de equipos en un entorno hospitalario puede plantear varios desafíos y riesgos significativos.</p> <p>A9: Servicios de salud público y privado de mayor complejidad.</p>

Autora: Ana Andrango

2.2.9 Estrategias

Para complementar se relaciona las averiguaciones para realizar estrategias desde las dimensiones ofensivas, adaptiva y supervivencia, con el fin de solucionar problemáticas en el proceso del área quirúrgica.

Tabla 8 Consolidación de estrategias

Objetivos específicos	Estrategia	Variables del FODA combinada	Tipo de estrategia
Realizar capacitaciones de manera continua acerca del proceso del área de quirófano.	Fortalecer a los profesionales de salud en el proceso del servicio mediante talleres educativos de manera continua.	F1-F2-O1-O2-O3-O7	Estrategias Ofensivas (Fortalezas y Oportunidades)
Realizar capacitaciones de manera continua acerca del proceso del área de quirófano.	Actualizar conocimientos acerca de las intervenciones quirúrgicas realizadas.	F3-F4-O8	Estrategias Ofensivas (Fortalezas y Oportunidades)
Ejecutar estrategias de promoción de los servicios de las intervenciones quirúrgicas.	Socializar los procedimientos quirúrgicos e información de procesos en páginas oficiales del Ministerio de Salud Pública.	F5- F7-F8-A5-A6-A7-A8	Estrategias Defensivas (Fortalezas y Amenazas)

Objetivos específicos	Estrategia	Variables del FODA combinada	Tipo de estrategia
Ejecutar estrategias de promoción de los servicios de las intervenciones quirúrgicas.	Promocionar la imagen institucional a partir del TICS, que refleje las intervenciones resolutivas realizadas en el establecimiento de salud con énfasis en quirófano hacia la ciudadanía.	F6- A4	Estrategias Defensivas (Fortalezas y Amenazas)
Fortalecer el equipo de mejora continua del área quirúrgica	Conformar el Comité de Equipo de Mejora Continua del servicio de Quirófano, para actualización de los procesos, protocolos, flujogramas, mapas y ciclos de mejora continua.	D1- D2- D3- O4	Estrategia Adaptativas (Debilidades y Oportunidades)
Fortalecer el equipo de mejora continua del área quirúrgica	Designar el equipo de mejora continua, mediante Quipux para la ejecución de actividades.	D4-D5-D6- D7-D9-A1- A2	Estrategias de supervivencia (Debilidad y amenazas)
Fortalecer el equipo de mejora continua del área quirúrgica	Actualizar documentación con el comité de equipo de mejora, para garantizar la ejecución de procesos y brindar atención con calidad y calidez.	D10-A3	Estrategias de supervivencia (Debilidad y amenazas)

Autora: Ana Andrango

CAPITULO III

PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

3.1.1 Análisis de Entorno Social

Para realizar el análisis PESTEL, se recopila información relevante sobre cada uno de estos aspectos y se evalúa cómo podrían afectar a la organización. Identificar oportunidades y amenazas basadas en estos factores externos ayuda a la organización a adaptarse proactivamente a su entorno y a tomar decisiones estratégicas informadas:

3.1.1.1 Factores políticos

Al realizar un análisis de los factores como estabilidad política, políticas gubernamentales, regulaciones, impuestos y posibles cambios en el gobierno que puedan afectar a la organización. Se identifica el apoyo interinstitucional dirigido al establecimiento de salud y personal. Además, existe una apertura directa con la Dirección Distrital para la demanda según necesidad del Hospital. Sin embargo, en el año 2023, se han cambiado de Director y Analista de Calidad del Hospital Básico de Baños, y en el 2024 cambiaron de Director Distrital 18D04 San Pedro de Pelileo- Baños, hasta el momento no contamos con Analista de Calidad en el establecimiento, relacionado también con la inestabilidad laboral y dependencia de la Dirección Distrital.

3.1.1.2 Factores económicos

Analiza la situación económica general, tasas de interés, tasas de cambio, inflación, nivel de empleo y otros factores económicos que pueden influir en la organización. En el sector público tiene el sistema de gestión financiera, este sistema está diseñado para administrar eficientemente los recursos financieros asignados al sector público, asegurando la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de las normativas financieras y legales correspondientes. Cabe recalcar que, se evidencia falta de asignación

presupuestaria y falta de presupuesto para el mantenimiento y adquisición de sistemas de protección de equipos en un entorno hospitalario puede plantear varios desafíos y riesgos significativos; es crucial que el hospital busque soluciones alternativas de financiamiento, priorice el presupuesto para el mantenimiento preventivo y la adquisición de sistemas de protección de equipos, y explore opciones de colaboración con otras instituciones o agencias gubernamentales.

3.1.1.3 Factores tecnológicos

Es positivo que el establecimiento de salud haya sido inaugurado con tecnología actualizada basada en modelos actuales de procesos de Hospital Básico según el Sistema Nacional de Salud. Sin embargo, la falta de asignación presupuestaria puede ser un desafío significativo para mantener y optimizar esa tecnología, así como para cubrir otros aspectos operativos esenciales del hospital. Dado que la tecnología actualizada es fundamental para brindar atención médica de calidad y eficiente, es importante abordar la falta de asignación presupuestaria para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)

Michael Porter desarrolló el modelo de las cinco fuerzas competitivas para analizar la industria y determinar la atractividad de un sector en términos de rentabilidad. Estas cinco fuerzas proporcionan una estructura para entender las dinámicas competitivas dentro de una industria específica, y son aplicables al análisis de la industria de servicios de salud. Este análisis de las cinco fuerzas de Porter proporciona una visión general de la dinámica competitiva en la industria de servicios de salud y puede ser útil para identificar oportunidades y desafíos estratégicos.

3.1.2.1 Amenaza de nuevos competidores

Barreras económicas: La inversión inicial requerida para establecer un hospital básico, incluyendo infraestructura, equipos médicos y personal capacitado, puede ser alta, lo que actúa como una barrera de entrada para nuevos participantes. Regulaciones y licencias: Cumplir con las regulaciones y obtener

las licencias necesarias para operar un hospital puede ser un proceso complejo y costoso, lo que limita la entrada de nuevos competidores.

3.1.2.2 Amenaza de productos sustitutos

Cuidado ambulatorio y atención domiciliaria: Servicios de atención ambulatoria y atención domiciliaria podrían representar alternativas al Hospital Básico de Baños para ciertos tipos de tratamientos y servicios médicos. Telemedicina: La telemedicina y las consultas médicas en línea podrían ser una alternativa conveniente para algunos pacientes, especialmente para consultas no urgentes. Existen servicios de salud privada que brinda atención inmediata y las personas con afiliación al seguro, que acuden a su institución según la necesidad.

3.1.2.3 Poder de Negociación de los clientes

Acceso a información: Con el acceso a información en línea, los pacientes pueden comparar servicios y costos entre diferentes hospitales, lo que les otorga un mayor poder de negociación.

Seguros de salud: Los pacientes con seguros de salud pueden tener más opciones y poder para seleccionar proveedores de servicios de salud, lo que aumenta su poder de negociación.

3.1.2.4 Poder de negociación de los proveedores

Escasez de personal médico: Si existe escasez de médicos, enfermeras u otro personal médico en la región, los proveedores de servicios de salud, incluido el Hospital Básico de Baños, pueden enfrentar dificultades para contratar y retener personal, lo que debilitaría su poder de negociación. Dependencia de proveedores de equipos médicos: Si el hospital depende en gran medida de ciertos proveedores de equipos médicos, como dispositivos médicos o suministros, estos proveedores podrían tener un mayor poder de negociación.

3.1.2.5 Rivalidad entre competidores

Competencia local: Si hay otros proveedores de servicios de salud en la región que ofrecen servicios similares, la rivalidad entre competidores existentes podría

ser alta, especialmente si los servicios son similares en términos de calidad y precio.

Diferenciación de servicios: La rivalidad podría ser menor si el Hospital Básico de Baños puede diferenciarse ofreciendo servicios especializados o de alta calidad que son únicos en la región.

3.1.3 Análisis FODA

Este análisis FODA proporciona una visión general de la situación del Hospital Básico de Baños, destacando áreas clave para fortalecer y desafíos que deben abordarse para mejorar su posición competitiva y brindar atención médica de calidad a la comunidad.

3.1.3.1 Fortalezas

Tecnología Actualizada: El hospital cuenta con tecnología moderna desde su apertura en 2017, lo que puede mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica.

Fecha de Inauguración Reciente: Al ser inaugurado en 2017, el hospital tiene instalaciones más nuevas en comparación con algunos competidores, lo que puede ser un punto a favor en términos de comodidades y equipos.

Profesionales de la Salud Calificados: Si el hospital cuenta con un personal médico y de enfermería altamente calificado, esto puede ser una ventaja competitiva.

Acceso a Información: Con la posibilidad de acceso a información en línea, el hospital puede educar y empoderar a los pacientes, mejorando la comunicación y la relación médico-paciente.

3.1.3.2 Oportunidades

Relaciones intersectoriales de Salud: Buscar asociaciones con organizaciones no gubernamentales y otros actores del sector de la salud para mejorar la oferta de servicios y acceder a recursos adicionales.

Desarrollo de Servicios Especializados: Identificar y desarrollar servicios especializados para diferenciarse en el mercado y atraer a pacientes que buscan atención específica.

Programas de Prevención y Salud Comunitaria: Implementar programas de prevención y salud comunitaria para mejorar la salud de la población y fortalecer los lazos con la comunidad.

Telemedicina y Tecnologías Emergentes: Explorar la implementación de servicios de telemedicina y adoptar tecnologías emergentes para ampliar el alcance y mejorar la accesibilidad de la atención médica.

3.1.3.3 Debilidades

Falta de Asignación Presupuestaria: La falta de asignación presupuestaria puede limitar la capacidad del hospital para realizar inversiones necesarias en mantenimiento, expansión y adopción de nuevas tecnologías.

Posible Competencia Intensa: Si hay varios proveedores en la región, la competencia podría ser intensa, lo que podría afectar la participación de mercado y los márgenes de ganancia.

Dependencia de Proveedores de Equipos Médicos: Si existe una dependencia significativa de proveedores específicos, cambios en su disponibilidad o costos pueden afectar la operación del hospital.

Inestabilidad Laboral de los profesionales, capacitados y cumpliendo diferentes roles en el establecimiento de salud.

3.1.3.4 Amenazas

Cambios en la Legislación de Salud: Cambios en la normativa de salud pueden requerir ajustes en la operación y pueden generar costos adicionales para cumplir con nuevas regulaciones.

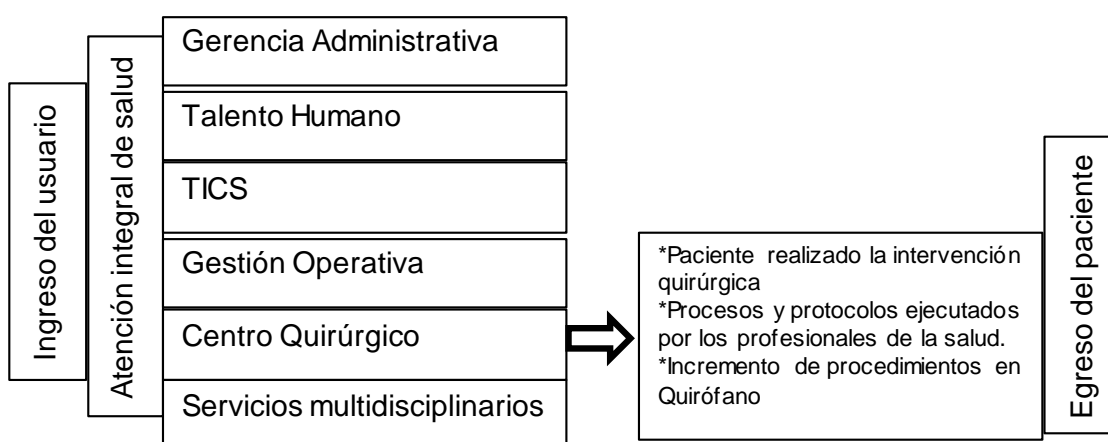
Riesgos de Salud Pública: Eventos de salud pública, como pandemias o brotes de enfermedades, pueden aumentar la demanda de servicios médicos y, al mismo tiempo, representar desafíos operativos y de seguridad.

Cambios Económicos: Factores económicos como recesiones pueden afectar la capacidad de los pacientes para pagar servicios médicos y podrían impactar la estabilidad financiera del hospital. Afecta a la designación presupuestaria para la contratación de recursos humanos y requerimiento de dispositivos e insumos médicos del establecimiento de salud.

3.1.4 Cadena de Valor de la organización

Al comprender y optimizar cada una de estas actividades dentro de la cadena de valor, el Hospital Básico de Baños puede mejorar la eficiencia, la calidad y la satisfacción del paciente en todos los aspectos de sus servicios de salud, para ofertar a los usuarios que acuden al establecimiento de salud una atención integral y resolutive de acuerdo a la patología.

Gráfico 3 Cadena de Valor de organización



Fuente: Hospital Básico de Baños

Autora: Ana Andrango

3.1.5 Planificación estratégica

3.1.5.1 Misión

Coordinar, controlar y planificar en la zona las acciones referentes a vigilancia de la Salud pública, de la vigilancia y control sanitario, la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, y participación social, modelo de atención y, redes pública y complementaria de salud. (Dirección Distrital 18D04- Salud; enero, 2024)

3.1.5.2 Visión

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad. (Dirección Distrital 18D04-Salud; enero, 2024)

3.1.5.3 Valores

La Organización Mundial de la Salud, menciona seis dimensiones de la calidad en la atención de salud. El Ministerio de Salud Pública incorpora las dimensiones: Continuidad y Oportunidad en función de la relevancia para el Sistema Nacional de Salud: (Dirección Distrital 18D04- Salud; enero, 2024)

Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.

Eficiencia: Dado que los recursos para la atención de salud son generalmente limitados, los servicios eficientes son los que suministran el mayor beneficio con los recursos que dispone.

Accesibilidad: Facilidad con la que se puede obtener la asistencia requerida sin impedimentos o barreras de carácter económico, geográfico, organizativo o cultural, entre otros.

Aceptabilidad: Prestación de atención de salud que tiene en cuenta las preferencias y aspiraciones de los usuarios de los servicios, las culturas y sus comunidades. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.

Equidad: La atención que no varía en calidad debido a características personales como el género, el origen étnico, la religión, el pensamiento político, la ubicación geográfica, o el nivel socio-económico.

Seguridad: La reducción a un mínimo aceptable, del riesgo de daño al paciente, asociado a la asistencia sanitaria.

Continuidad: Implica que el usuario/a puede recibir en forma integral, los servicios de salud sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnósticos o tratamientos.

Oportunidad: Obtención de los servicios que requiere el usuario, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

3.1.5.4 Objetivos Institucionales

Mejorar la calidad de la atención de los servicios de salud del Hospital Básico Baños, centrada en la seguridad y satisfacción del/a paciente usuario/a y basada en un enfoque de gestión por procesos y mejora continua con la finalidad de contribuir a la institucionalización de la garantía de calidad de la atención en el Sistema Nacional de Salud en un marco integral y humanizado. (Dirección Distrital 18D04- Salud; enero, 2024)

Consolidar una estructura organizacional funcional para la gestión de la calidad en el establecimiento.

Estandarizar e implementar metodologías, instrumentos y herramientas técnicas para la definición, medición y mejoramiento de la calidad en el establecimiento.

Garantizar la seguridad del paciente en los procesos de atención en todos los servicios de la institución.

3.1.5.5 Principios Éticos

Elaboración e implementación del Plan de Calidad.

Garantía de aplicación adecuada de Guías de Práctica Clínica.

Socialización y aplicación del sistema de Gestión por Procesos.

Aplicación de Auditorías de la calidad de la atención y del registro clínico

Aplicación de Metodología Mejoramiento Continuo de la Calidad

Medir y Analizar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo

Orientación, apoyo a las necesidades y reclamos de los usuarios externos.

Garantizar adecuadamente la prevención y control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

Conformación y funcionamiento de equipos de Gestión de la Calidad.

Aseguramiento de la implementación y aplicación de las Prácticas Seguras según el Manual de Seguridad del Paciente/Usuario

Implementar el Programa de Seguridad del Paciente en la institución.

Aplicación adecuada del formulario de consentimiento informado.

Fortalecimiento de acciones de una cultura de Seguridad en la atención del paciente.

3.1.5.6 Políticas

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública, expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 00001537, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 339 de 25 de septiembre de 2012, preceptúa como misión de la Unidad de Calidad: Velar por la implementación y el cumplimiento del sistema integral de gestión de calidad y de los procedimientos e indicadores de calidad de cada uno de los servicios provistos por el hospital para, satisfacer las necesidades de la demanda y la interacción con otros sistemas en su contexto. Mediante Acuerdo Ministerial 0072-2017 el Ministerio de Salud Pública expide el reglamento para la creación de los Comités Hospitalarios de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud; Comités Técnicos de la Calidad Hospitalarios; y, Equipos de Mejoramiento de la Calidad, en los establecimientos de salud del segundo y tercer nivel de atención cuyo objeto es mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud ofertados por los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública. Mejorar la calidad de la atención en el Hospital Básico Baños, con la definición, conceptualización de normativas para la seguridad al paciente, ofreciendo una

atención médica oportuna, profesional y tecnológica, dentro de un entorno de calidez y trabajo en equipo, creando un ambiente confortable, seguro para lograr satisfacer las necesidades de nuestros pacientes y usuarios, mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de administración de la calidad. (Dirección Distrital 18D04- Salud; enero, 2024)

3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.

3.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

Objetivo específico 1: Fortalecer el equipo de mejora continua del área de quirófano.

Estrategia: del Comité de Equipo de Mejora Continua del servicio de Quirófano, para actualización de los procesos, protocolos y ciclos de mejora continua.

Tabla 9 Gestión Gerencial

ACTIVIDAD	TAREAS	MEDIO DE VERIFICACION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ANO 1	ANO 2	ANO 3
Designar el equipo de mejora continua, para actualizar el proceso.	Conformar el Comité de Equipo de Mejora Continua	Acta de conformación y compromiso mediante Quipux	Número de acta de conformación/ Número de actas planificadas	100%	100%	100%
	Elaborar cronograma y aprobación	Cronograma elaborado y aprobado por parte del equipo de mejora continua	Cronograma de capacitación aprobado / Cronograma de capacitación requerido	100%	100%	100%
	Seguimiento y monitoreo continuo	Evaluación del proceso del equipo de mejora continua	Número de evaluaciones de proceso/ número de evaluaciones requeridas	80%	90%	100%

Autora: Ana Andrango

3.2.2 Gestión Estratégica de Marketing

Objetivo específico 3: Realizar estrategias de promoción de los servicios de las intervenciones quirúrgicas.

Estrategia: Promocionar la imagen institucional, que refleje las intervenciones resolutivas realizadas en el establecimiento de salud con énfasis en quirófano hacia la ciudadanía

Tabla 10 Gestión Estratégica de Marketing.

ACTIVIDAD	TAREAS	MEDIO DE VERIFICACION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Promocionar en páginas oficiales del Ministerio de Salud Pública y medios de comunicación acerca del proceso.	Realizar reuniones con el equipo de mejora continua para difundir el proceso	Acta de reuniones del equipo de mejora continua	Número de reuniones/ Número de reuniones planificadas	80%	90%	100%

Autora: Ana Andrango

3.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Objetivo específico 1: Fortalecer el equipo de mejora continua del área de quirófano.

Estrategia: Fortalecimiento del Comité de Equipo de Mejora Continua del servicio de Quirófano, para actualización de los procesos, protocolos y ciclos de mejora continua.

Tabla 11 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

ACTIVIDAD	TAREAS	MEDIO DE VERIFICACION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Designar el equipo de mejora continua en conjunto con para actualizar el proceso.	Realizar reuniones del equipo de mejoramiento continuo	Bitácoras de control de asistencia/ las actas de entendimiento de la capacitación realiza	Número de reuniones/ Número de reuniones planificadas	80%	90%	100%

Autora: Ana Andrango

Objetivo específico 2: Realizar capacitaciones de manera continua acerca del proceso del área de quirófano.

Estrategia: Planificar talleres educativos según el cronograma aprobado del equipo de mejora continua, para socializar a los profesionales de salud.

Tabla 12 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

ACTIVIDAD	TAREAS	MEDIO DE VERIFICACION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Realizar talleres educativas del proceso en conjunto con el equipo de mejora continua.	Elaboración y aprobación de cronograma de talleres educativos	Cronograma de talleres educativos	Cronograma de capacitación aprobado / Cronograma de capacitación requerido	80%	90%	100%

Elaborado: Ana Andrango

3.2.4 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TICS)

Objetivo específico 3: Realizar estrategias de promoción de los servicios de las intervenciones quirúrgicas.

Estrategia: Promocionar la imagen institucional a partir del TICS, que refleje las intervenciones resolutivas realizadas en el establecimiento de salud con énfasis en quirófano hacia la ciudadanía.

Tabla 13 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.

ACTIVIDAD	TAREAS	MEDIO DE VERIFICACION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ANO 1	ANO 2	ANO 3
Promocionar en páginas oficiales del Ministerio de Salud Pública y medios de comunicación acerca del proceso.	Intervenciones en medios de comunicación acerca del proceso.	Publicaciones en medios de comunicación	Número de intervenciones realizadas / número de intervenciones esperadas	80%	90%	100%
	Difusión en página oficial acerca del proceso.	Publicaciones acerca del servicio en la página oficial	Número de publicaciones realizadas/ número de publicaciones esperadas	80%	90%	100%

Autora: Ana Andrango

3.2.5 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Objetivo específico 2: Realizar capacitaciones de manera continua acerca del proceso del área de quirófano.

Estrategia: Generar una evaluación y rediseñar la mejora de un ciclo continua, en conjunto con el Analista de Calidad, para garantizar la ejecución de procesos y brindar atención con calidad y calidez.

Tabla 14 Gestión de los Servicios de Clínica y Hospitalización.

ACTIVIDAD	TAREAS	MEDIO DE VERIFICACION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ANO 1	ANO 2	ANO 3
Realizar talleres educativos del proceso en conjunto con el equipo de mejora continua.	Capacitación del personal de salud	Verificación de nómina de profesionales	Número de funcionarios capacitados/ Número de funcionarios relacionados con el proceso	80%	90%	100%
	Evaluación de la capacitación	Verificación de nómina de profesionales con nota de evaluación	Número de funcionarios capacitados con evaluación mayor 75%/ Número de funcionarios relacionados con el proceso evaluados	80%	90%	100%

Elaborado: Ana Andrango

Cronograma de actividades previstas

Es una herramienta crucial en la planificación y gestión de proyectos, incluyendo la implementación del plan de gestión gerencial. Este cronograma es una representación visual de las actividades necesarias para lograr los objetivos del proyecto, organizadas en una secuencia temporal. Al desarrollar un cronograma de actividades previstas para la implementación del plan de gestión gerencial, se identifican las tareas específicas que deben llevarse a cabo, se establecen los plazos para cada tarea y se asignan los recursos necesarios para completarlas. Además, el cronograma de actividades previstas permite a los responsables del proyecto monitorear el progreso, identificar posibles desviaciones del plan y tomar medidas correctivas según sea necesario para mantener el proyecto en el camino correcto.

Tabla 15 Cronograma de actividades

GESTOR RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TAREAS	MESES DE IMPLEMENTACION											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Gerencial de la Dirección / Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	Designar el equipo de mejora continua para actualizar el proceso.	Conformación del Equipo de Mejora Continua en conjunto con calidad		X	X									
		Elaborar cronograma y obtener aprobación			X									
		Realizar reuniones del equipo de mejoramiento continuo				X				X				X
		Seguimiento y monitoreo continuo				X				X				X
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos/ Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	Realizar talleres educativos del proceso en conjunto con el equipo de mejora continua.	Elaboración y aprobación de cronograma de talleres educativos			X	X								
		Capacitación del personal de salud					X			X				X
		Evaluación de la capacitación						X						X

			MESES DE IMPLEMENTACION												
GESTOR RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TAREAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Gestión Estratégica de Marketing/Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TICS)	Promocionar en páginas oficiales del Ministerio de Salud Pública y medios de comunicación acerca del proceso.	Realizar reuniones con el equipo de mejora continua para difundir el proceso						X						X	
		Intervenciones en medios de comunicación acerca del proceso.				X				X					X
		Difusión en página oficial acerca del proceso.				X				X					X

Autora: Ana Andrango

Planificación financiera del plan de gestión gerencial

Es fundamental para garantizar los recursos financieros necesarios para implementar con éxito las estrategias delineadas en el plan de gestión gerencial, al tiempo que se optimizan los resultados y se gestionan los riesgos de manera efectiva.

Tabla 16 Presupuesto

RECURSOS	TALENTO HUMANO		DESCRIPCION	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
	Comité de implementación	Presidente del Comité		4	12	48	17	816
		Médico Especialista		4	12	48	17	816
		Médico		4	12	48	10	480
		Enfermera		4	12	48	8	384
		Enfermera		4	12	48	8	384
		Calidad		4	12	48	8	384
	Otros de apoyo	TICS		3	12	36	8	288
		Proceso de Promoción		3	12	36	10	360
	MATERIALES		DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina		Hojas de papel Bond	400	12	4800	0,01	48	
Material de oficina		Esferos	45	12	540	0,5	270	
Material de oficina		pliegos de papel cartulina	45	12	540	0,75	405	
Material de oficina		Marcadores	55	12	660	1,5	990	
EQUIPAMIENTO		DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
Equipo de computo		computadora portátil	1			1100	1100	
Muebles de oficina		Escritorio	1			100	100	
Equipo de computo		Impresora	1			100	100	
OTROS		DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
Imprevistos							692,5	
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL							7617,5	
Elaborado: Ana Andrango								

CAPITULO IV

4.1 EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION

GERENCIAL

Al ejecutar la propuesta, es clave en el ámbito empresarial que implica la revisión exhaustiva de las prácticas de gestión existentes en una organización, así como la introducción de cambios y mejoras para optimizar su funcionamiento y lograr sus objetivos estratégicos.

4.1.1 Monitoreo y Evaluación.




Las actividades continuas y sistemáticas que implican la recopilación, análisis y revisión de datos para garantizar que la organización esté en camino de lograr sus objetivos estratégicos y para identificar oportunidades de mejora. La combinación de un monitoreo efectivo y una evaluación sólida permite a las organizaciones adaptarse a cambios en el entorno empresarial y garantizar que el plan de gestión gerencial sea efectivo a lo largo del tiempo.

Matriz de semaforización

Es una matriz de riesgos o matriz de valoración de impacto y probabilidad, es una herramienta visual que ayuda a clasificar y priorizar los riesgos o situaciones según su impacto y probabilidad. La matriz utiliza colores, como semáforos (rojo, amarillo y verde), para indicar el nivel de riesgo. Se asignan colores a las celdas de la matriz para indicar el nivel de riesgo asociado, con la finalidad de intervenir de manera inmediata con acciones correctivas o preventivas, para cumplir las actividades planteadas. Además, el indicador al encontrarse en semáforo rojo actuar de manera inmediata, mediante la reunión del comité del proceso para ejecutar ciclos de mejora continua, para actualizar el plan de calidad y difusión en los profesionales de la salud.

Sin embargo, si el resultado es amarillo, acción es fortalecer a los profesionales de salud en el proceso del servicio para la difusión de la cartera de servicios del establecimiento de salud en énfasis al área Quirúrgica.

Tabla 17 Semaforización

Semaforización	Interpretación	Actividades
	Resultado del cumplimiento 90-100% de la meta	Motivación al personal en la ejecución del proceso, emitiendo un certificado por el cumplimiento del proceso.
	Resultado del cumplimiento 80-89% de la meta	Solicitar un informe técnico de la problemática para no ejercer las actividades. Ejecución de actividades planteadas en un periodo de 5 días.
	Resultado del cumplimiento menor 80% de la meta	Generar un informe en 24 horas de las actividades no ejecutadas. Ejecutar las actividades en un periodo de 72 horas, con el apoyo del proceso de calidad y equipo de mejora continua.

Autora: Ana Andrango

4.1.2 Limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial

La gestión gerencial debe ser flexible, innovadora y capaz de adaptarse a los desafíos cambiantes del entorno empresarial. Esto puede implicar el desarrollo de habilidades de liderazgo efectivas, la implementación de prácticas de gestión del cambio, la búsqueda de nuevas oportunidades de mejora y la adopción de tecnología avanzada para mejorar la eficiencia operativa.

Tiempo: La gestión gerencial enfrenta la presión de entregar resultados dentro de estos plazos, lo que afecta la calidad del trabajo si no se gestiona adecuadamente, para cumplir las actividades acordes a la planificación establecida. Es fundamental, la disponibilidad del tiempo de los profesionales para ejecutar las actividades propuestas con el fin de mejorar los procesos, debido a que tienen su horario laboral acorde a la operatividad de sus funciones.

Costos: La escasez de recursos financieros puede restringir las acciones y proyectos que la gerencia puede emprender. La falta de presupuesto puede limitar el crecimiento, la inversión en tecnología o la contratación de personal clave.

Alcance: Los requisitos del proyecto pueden cambiar a lo largo del tiempo debido a cambios en las necesidades o a la evolución del entorno laboral, lo que puede afectar el alcance inicialmente definido. Sin embargo, la falta de interés de los profesionales de enfermería, medicina o apoyo parte de la gestión administrativa afecta de manera directa para la ejecución de las actividades. Además, la inestabilidad laboral juega un rol importante para conformar ciclos de mejora según la planificación.

Sin embargo, al no existir interés o colaboración de la gestión gerencial o personal administrativo, en especial de enfermería, para ejecutar actividades en el horario laboral, por el rol a ejecutarse según el servicio, no permite ejecutar las actividades planteadas. Se necesita la predisposición de todo el personal para realizar talleres educativos y otras actividades.

4.1.3 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Se identificaron algunos puntos críticos y áreas de mejora, en el cual la última actualización del documento de procesos fue en el 2018, también el ciclo de mejora continua del servicio se realizó en el 2022; se identificaron necesidades en la asignación de recursos, la programación de cirugías, la comunicación interna y la gestión de personal de enfermería, médicos, especialistas. Esto indica una falta de mantenimiento y revisión periódica de los procedimientos, lo que puede resultar en prácticas desactualizadas.
2. Existe un cronograma de capacitaciones, en la cual no acude los profesionales de salud que incluyen temas como: protocolos de seguridad, patologías, entre otras temáticas; con el fin de mejorar el conocimiento y la comprensión del personal de trabajo en equipo, para la actualización de conocimientos. Cabe recalcar que el 2023 se han realizado 529 cirugías.
3. Realizar evaluaciones regulares para medir el éxito de las estrategias de promoción y ajustarlas según sea necesario acorde a los procedimientos quirúrgicos, debido a que existe falta de promoción de la oferta de la imagen institucional.

Recomendaciones

1. Establecer un sistema de monitoreo continuo de los indicadores de calidad y eficiencia, con mecanismos de retroalimentación que permitan ajustar los procesos según sea necesario, monitoreo continuo del equipo de mejora continua y la ejecución de las actividades.
2. Mantener un programa de capacitación continua para que el personal esté actualizado en los últimos procedimientos, tecnologías y protocolos de seguridad en el área de quirófano, mediante talleres educativos para satisfacer las necesidades específicas del personal, brindando sesiones especializadas según el rol, la experiencia de cada miembro del equipo quirúrgico y el documento de calidad del proceso mencionado.
3. Promover los servicios de las intervenciones quirúrgicas es crucial para socializar a nuevos pacientes y aumentar la utilización de los servicios quirúrgicos disponibles, mediante la utilización de anuncios en periódicos locales, revistas médicas, páginas oficiales, radio y televisión para llegar a una audiencia más amplia y diversa; con el fin de fortalecer la imagen instituciones y dar a conocer que procedimientos resolutivos se realizan en el Hospital Básico de Baños.

GLOSARIO

Atención Integral: es un enfoque en la prestación de servicios de salud que busca abordar las necesidades físicas, mentales y sociales de las personas de manera holística y coordinada.

Área Quirúrgica: es un espacio físico en un establecimiento de salud dedicado a la realización de procedimientos quirúrgicos. Esta área está diseñada y equipada específicamente para llevar a cabo intervenciones quirúrgicas de manera segura, estéril y eficiente.

Calidad de salud: proporcionar atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, que cumpla con estándares altos en términos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo.

Calidez: se refiere a la calidad humana y empática con la que los proveedores de servicios de salud interactúan y se comunican con los pacientes y sus familias.

Enfermería: es una profesión de la salud dedicada al cuidado integral de las personas, familias y comunidades, con el objetivo de promover, mantener y restablecer la salud y el bienestar.

Promoción de la Salud: es un enfoque holístico y multifacético que busca mejorar la salud y el bienestar de las personas y las comunidades, mediante la educación, el empoderamiento, la prevención de enfermedades y la creación de entornos saludables y equitativos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Suzuki, E. Meara, J. (14 de febrero de 2018). Atención quirúrgica: un servicio que se subvalora en los sistemas de salud

Ecuador busca fortalecer su sistema de atención quirúrgica (10 de Abril 2023), enlace en internet: https://www.swissinfo.ch/spa/ecuador-eeuu_ecuador-busca-fortalecer-su-sistema-de-atenci%C3%B3n-quir%C3%BArgica/48426588

Ministerio de Salud Pública. (4 de diciembre de 2023). *salud.gob.ec*. Obtenido de *salud.gob.ec*: <https://www.salud.gob.ec/reapertura-del-hospital-basico-de-banos/>

Ministerio de Salud Pública. (4 de diciembre de 2023). *salud.gob.ec*. Obtenido de *salud.gob.ec*: <https://www.salud.gob.ec/hospital-basico-banos/>

Estatuto orgánico gestión organizacional por procesos de hospitales, (septiembre 2012 vigente) acuerdo ministerial 1537

GAD Baños de Agua Santa, (periodo 2019-2023) Plan de Desarrollo y ordenamiento territorial, enlace en internet: [enlace en internet: https://municipiobanos.gob.ec/banos/images/LOTAIP2020/agosto2020/PDOT_2019-2023.pdf](https://municipiobanos.gob.ec/banos/images/LOTAIP2020/agosto2020/PDOT_2019-2023.pdf)

Hospital Básico de Baños, (año 2023), datos estadísticos del Hospital Básico de Baños.

Durán, F. X. (2021) Plan de Gestión Gerencial para servicios sanitarios en el Hospital General Privado de Durán, seguridad del paciente en los cuidados de enfermería, <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13710/1/UDLA-EC-TMGIS-2021-03.pdf>

Camacho, M. González, N. (septiembre 2021), Propuesta de mejora de calidad en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General de Quevedo, <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/54859/1/D-P14757.pdf>

Dirección Distrital 18D04- Salud (enero, 2024) Plan de Calidad Hospital Básico de Baños.

ANEXOS

Evidencia fotográfica de entrevista con la Directora del Hospital Básico de Baños



Evidencia fotográfica de la observación en el servicio de Quirófano del Hospital Básico de Baños.

