



FACULTAD DE POST GRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD

TEMA:

**PLAN DE GESTION PARA AUMENTAR LAS COBERTURAS DE
ATENCIONES EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL
BÁSICO SIGCHOS**

Docente:

MBA. GALO WENSESLAO CHÁVEZ CHIMBO

Alumna:

ERIKA DAYANARA BORJA ALBÁN

2022

RESUMEN

Servicio de obstetricia: atención básica integral a la mujer a lo largo de la vida, recién nacido, familia y comunidad; entender que la esencia del rol es promover, prevenir, recuperar y rehabilitar la salud pública, con resolución de atención, integrada y continua las 24 horas del día, los 365 días del año. (CONE, 2014).

En enero de 2017, se apertura el Hospital Básico Sigchos, desde este período hasta la actualidad se evidencia una baja producción en la atención obstétrica, frente a esto se plantea implementar un plan de gestión en el área de obstetricia.

Al elaborar el diagnóstico a través de una investigación cualitativa descriptiva, correlacional causal mediante 15 encuestas y entrevistas se encontró como principales problemas, el desconocimiento de los profesionales que laboran en la unidad sobre la atención con calidad basada en ISO 9001, la falta de seguimiento en pacientes obstétricas según la Norma 45001 y la ineficaz coordinación con instituciones externas.

En este contexto y para una mejor gestión se propone el presente “Plan de gestión para aumentar las coberturas de atenciones en el área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos, mismo que tiene como objetivos crear un plan de capacitación dirigida al personal de salud bajo las Normas ISO 9001 ,plantear el desarrollo de un software, sistema informático con seguimiento de las pacientes obstétricas que cumpla con los estándares ISO 45001 , desarrollar estrategias de coordinación, presentar propuestas de seguimiento y evaluación de servicios.

Los mismos que se logrará mediante un mayor trabajo en equipo, acercamiento a organismos externos como el GAD Municipal, MIES, plan internacional y medios de comunicación, ajustando las debilidades y teniendo una mayor cobertura en atención.

Palabras clave: salud, calidad, plan de gestión, Normas ISO 9001,45001.

ABSTRACT

Obstetric service: basic comprehensive care to women throughout life, newborn, family and community; understanding that the essence of the role is to promote, prevent, recovery and rehabilitation of health, with resolution of care, integrated and continuous 24 hours a day, 365 days a year.(CONE, 2014).

In January 2017, the Sigchos Basic Hospital was opened, from this period to the present there is evidence of low production in obstetric care, facing this it is proposed to implement a management plan in the area of obstetrics.

When elaborating the diagnosis through a descriptive qualitative research, causal correlational through 15 surveys and interviews, the main problems were found to be the lack of knowledge of the professionals working in the unit about quality care based on ISO 9001, the lack of follow-up in obstetric patients according to Standard 45001 and ineffective coordination with external institutions.

In this context and for better management, this "Management Plan to increase care coverage in the obstetrics area of the Sigchos Basic Hospital" is proposed, which aims to create a training plan for health personnel under ISO 9001 standards, propose the development of software, a computer system with follow-up of obstetric patients that complies with ISO 45001 standards, develop coordination strategies, present proposals for follow-up and evaluation of services.

These will be achieved through greater teamwork, approaching external agencies such as the Municipal Government, MIES, international plan and media, adjusting the weaknesses and having greater coverage in care.

Key words: health, quality, management plan, ISO 9001, 45001.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN.....	II
ABSTRACT	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	3
1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	3
1.1. 1. INTRODUCCIÓN	3
1.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL	4
1.2.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS	5
1.2.2. ESTRUCTURA FINANCIERA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS	6
1.2.3. ESTRUCTURA OPERATIVA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS	7
1.3. ANALISIS DE OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS DE LA INSTITUCION.....	9
1.3.1. ANÁLISIS GEOESPACIAL.....	9
1.3.2. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN	9
1.3.3. ANÁLISIS GEOPOLÍTICOS.....	10
1.3.4. OFERTA DE SERVICIOS	12
1.3.5 POBLACIÓN ATENDIDA	14
1.3.6. DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA	15

CAPITULO II	16
2.1. OBJETO DEL PLAN DE GESTION.....	16
2.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA	16
2.1.2. ÁRBOL DEL PROBLEMA	18
2.2. JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA.....	20
2.3. OBJETIVOS.....	22
2.3.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO	22
2.3.2. OBJETIVO GENERAL:	22
2.3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	22
2.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	23
2.4.1. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN:.....	25
CAPITULO III	26
3.1. DIAGNOSTICO DE CAPACIDADES GERENCIALES DE LA INSTITUCION.....	26
3.2. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL-ADMINISTRATIVA	27
3.2.1. GESTIÓN ORGANIZACIONAL-ADMINISTRATIVA	28
3.2.2. GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA	29
3.2.3. GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	29
3.2.4. GESTIÓN GERENCIAL DE LA DIRECCIÓN	30
GESTIÓN ORGANIZACIONAL-ADMINISTRATIVA	33
GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA	33

GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA.....	33
3.2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS	34
MISIÓN.....	34
VISIÓN	34
CAPITULO IV	36
4.1. ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL.....	36
4.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	36
ACTIVIDAD 1.....	37
ACTIVIDAD 2.....	37
4.1.2. GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	38
ACTIVIDAD 1.....	38
ACTIVIDAD 2.....	39
4.1.3. GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL	40
ACTIVIDAD 1.....	40
ACTIVIDAD 2.....	41
CAPÍTULO V	47
EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	47
5.1 MONITOREO DEL PLAN.....	47
5.2. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN.....	51
5.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	56
5.2.2. GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	57

5.2.3. GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL	57
5.3 LIMITACIONES	58
5.3.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	58
5.3.2. GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	58
5.3.3. GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL	58
CAPITULO VI.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
6.1. CONCLUSIONES	59
6.2. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	61
ANEXOS.....	63
ANEXO 1	63
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PERSONAL DEPENDIENTE DEL DISTRITO O5D04 QUE LABORA EN EL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS	7
TABLA 2. CARTERA DE SERVICIOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL	12
TABLA 3. INDICADORES DE PRODUCCIÓN POR ESPECIALIDAD, ENERO-DICIEMBRE 2021	15
TABLA 5. PRINCIPIOS ÉTICOS -POLÍTICAS	35
TABLA 6. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD 1	37
TABLA 7. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD 2	38
TABLA 8. INDICADOR DE GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA ACTIVIDAD 1 ...	39
TABLA 9. INDICADOR DE GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA ACTIVIDAD 2 ...	39
TABLA 10. INDICADOR DE GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL ACTIVIDAD 1.....	41
TABLA 12. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA ACTIVIDAD 1	42
TABLA 13: INVENTARIO.....	42
TABLA 14. PRESUPUESTO PARA EL PLAN DE GESTIÓN PARA AUMENTAR COBERTURAS OBSTÉTRICAS EN EL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS.....	43
TABLA 15. PRESUPUESTO PARA CREACIÓN DE PÁGINA WEB	45
TABLA 16. MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES PARA INCREMENTAR ATENCIONES OBSTÉTRICAS.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS	5
FIGURA 2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE SIGCHOS.....	9
FIGURA 3. MAPEO DE ACTORES DEL CANTÓN SIGCHOS	11
FIGURA 4. ÁRBOL DE PROBLEMAS	19
FIGURA 5. MATRIZ FODA	31
FIGURA 6. MATRIZ CAME.....	32
FIGURA 7. GRÁFICO DE BARRAS CALIDAD DE ATENCIÓN EXISTE DEL ÁREA DE OBSTETRICIA.....	53
FIGURA 8. GRÁFICO DE BARRAS ¿HA ESCUCHADO EN UN MEDIO DE COMUNICACIÓN SOBRE OBSTETRICIA?	53
FIGURA 9. GRÁFICO DE BARRAS ¿EXISTE UN SEGUIMIENTO POR PARTE DEL HOSPITAL HACIA USTED?	54
FIGURA 10. GRÁFICO DE BARRAS ¿LE GUSTARÍA QUE LOS PROFESIONALES DE SALUD LE ATIENDAN CON CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001?	55
FIGURA 11. GRÁFICO DE BARRAS ¿LE GUSTARÍA QUE EXISTAN CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DEL ÁREA DE OBSTETRICIA?	55

INTRODUCCIÓN

El Cantón de Sigchos está situado en Cotopaxi, con una población: 21.944 habitantes, con aproximadamente el 52,67% de población mestiza, seguida por la indígena con 40,77%, posee un Hospital Básico inaugurado en el 2017. (INEC, 2010).

El plan de gestión para aumentar las coberturas de atenciones en el área de obstetricia, se propuso ya que en la actualidad se evidencia una producción baja en atención de pacientes el mismo que se detalla en el desarrollo del plan y encaminado a solventar la problemática que al momento presenta el Hospital.

Para implementar de manera efectiva el plan de gestión se plantean como objetivos: diseñar un plan de capacitación en base a las normas ISO 9001 dirigido a los profesionales que conforman la casa de salud, plantear la creación d un sistema informático con seguimiento de las pacientes bajo normas ISO 45001 , desarrollar una propuesta de seguimiento , evaluación en los servicios en obstetricia, que se logrará aumentando el trabajo en equipo y enlace con organismos externos como el GAD Municipal, MIES plan internacional y medios de comunicación.

Estas acciones están enfocadas en la promover, prevenir, terapéutica y rehabilitación de problemas obstétricos para promover una mejor atención obstétrica de la población del Cantón Sigchos.

Además, contribuirán como intervenciones piloto en otros establecimientos de salud.

Este plan de gestión para ampliar las coberturas de atenciones en el área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos está diseñado en 6 apartados:

En el capítulo inicial se ha desarrollado un estudio ambiental situacional de la gestión del establecimiento de salud, detallando el funcionamiento de las estructuras administrativas, financieras y operativas, así como el conocimiento de todos los servicios que brinda.

En el segundo capítulo se estudió el objeto del plan de gestión, se realizó luego de identificar el principal problema que enfrenta el hospital, establecer las causas y oportunidad de mejorar que estén relacionadas con el logro de las metas del proyecto ejecutado.

En el tercer capítulo para estar al tanto de los avances, se realizará un diagnóstico de la gestión de la institución identificando fortalezas y debilidades de las organizaciones: administrativa, financiera y económica, técnica y tecnológica, y política y gestión social.

En el cuarto capítulo para que la institución de salud Para mejorar el control interno, se desarrollará un plan de gestión con los cuatro pasos mencionados en la introducción para actividades específicas relevantes para el plan estratégico propuesto en cuanto a indicadores de seguimiento y control.

En el quinto capítulo, se procederá con la evaluación del plan de gestión propuesto.

En el sexto capítulo dentro de este contexto se va identificar las conclusiones y recomendaciones recibidas durante el desarrollo de este proyecto.

CAPITULO I

1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1. 1. Introducción

Para conocer el Análisis Ambiental Situacional, es indispensable mencionar los conceptos siguientes de gerencia en administración, el proceso de planificar, organizar y controlar el uso de recursos para conseguir los objetivos establecidos por la unidad de salud. (Idalberto Chiavenato, 2008).

La gestión en administración se refiere a la aplicación consistente de procesos administrativos, de planificación, organización, liderazgo y control en cada área funcional de una empresa, como marketing, fabricación, necesidades logísticas, finanzas, contabilidad y recursos humanos. (Veiga C, 2013).

Los gestores de salud deben disponer de una visión holística, integral y multifacética del sistema; Por lo que el trabajo va más allá de la gestión de un ambulatorio, hospital, centro asistencial o centro médico, pueden planificar, gestionar, ordenar, registrar, analizar y reorientar las actividades y la finalidad del plan de trabajo en base a las necesidades inherentes. en el conocimiento Cuidado de la salud. (Cedeño, 2018).

La administración en las unidades de salud se fundamenta en un conjunto de habilidades, conocimientos en equilibrio armonioso que ayude a formar gestores y permita realizar una cadena de acciones para lograr objetivos específicos en el abordaje de temas prioritarios. (Pavón, 2004).

El Hospital Básico Sigchos, ubicado en la provincia de Cotopaxi, en el interior incluye 6 bloques, área de consulta externa, servicio de ambulancia 24/24, centro quirúrgico y obstétrico, hospitalización, servicios generales relacionados con cocina, lavandería y parte administrativa. En el área externa cuenta con la

central de gases, sala de máquinas, residencia médica, la morgue y seguridad. (MSP, 2017).

El modelo de gestión que se plantea nos permitirá incrementar la cobertura en atenciones en el área de Obstétrica, a través de un proceso eficiente que beneficie a la población del Cantón Sigchos.

1.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL

El Hospital Sigchos se apertura el 11/01/2017 y se inauguró el 16/01/2017, Sigchos está en la Provincia de Cotopaxi, su distrito actualmente es el 05D04 Pujilí-Saquisilí de la Zona 3 de Salud del MSP. (MSP, 2017).

Área hospitalaria: 65.828,14 m²

Área de construcción del hospital: 6.000 m².

Superficie de suelo no urbanizable: 59 828,14 m

Generador Eléctrico: 1 de 6 KWh

Abastecimiento de combustible en el generador: 24 HORAS

Depósito de agua o capacidad del depósito: 9.000 litros

Abastecimiento de agua para petroleros en días: 8 días

Suministro diario de oxígeno: 120 días

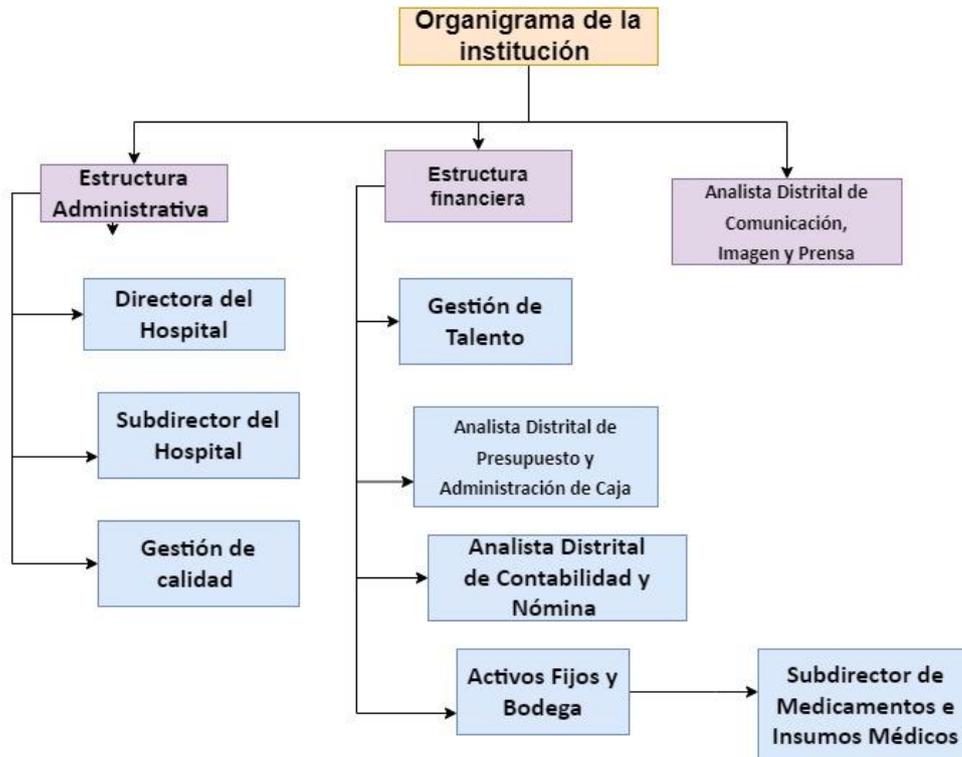
Planta de tratamiento: si (sistema de filtración de agua potable)

Hay una zona de residuos final: SI

Está bajo la supervisión de una mesa técnica ubicada en el Cantón Sigchos conformada por: provisión de servicios, vigilancia epidemiológica y gobernanza.

1.2.1. Estructura Administrativa del Hospital Básico Sigchos

FIGURA 1. Organigrama del Hospital Básico Sigchos



Fuente: Departamento de estadística del Hospital Básico Sigchos, enero-diciembre 2021

Elaborado: Erika Borja

La estructura administrativa del Hospital Básico Sigchos está conformada por:

- **Directora del Hospital:** Dra. Liliana Jácome
- **Subdirector del Hospital:** Sr. Dr. Manuel Benigno Sánchez Romero, Tecnólogo Médico de Medicina Transfusional
- **Gestión de calidad cuidados de Enfermería:** Lcda. Daniela Hidalgo
- **Subdirector de Medicamentos e Insumos Médicos:** Sr. BQF. Anibal Castellano / Bioquímico del Hospital Básico Sigchos
- **Responsable Gestión Documental - Sigchos, Ministerio de Salud Pública:** Srta. Ing. Deysi Johana Quisaguano
- **Asistente de talento humano:** Srta. Meibol Viteri

La Mesa Técnica conformada por cinco Unidades de Salud de primer nivel, en las parroquias de: Sigchos, Isinlivi, Chugchilan, Palo Quemado, Las Pampas, y un puesto de Salud en Sarahuasi , siendo su nivel de referencia el Hospital Básico Sigchos ubicado en el cantón Sigchos.

1.2.2. Estructura financiera del Hospital Básico Sigchos

El área financiera es manejada por parte del Distrito de Salud O5D04 Pujilí-Saquisilí los mismos que están conformados por:

-Gestión de Talento Humano-Distrito 05D04 Pujilí - Saquisilí – Salud:

Analista Distrital de Talento Humano quien está a cargo de la contratación Pública, Ing. Deisy Mavel Campaña.

-Analista de Presupuesto y Administración de Caja - Distrito 05D04 Pujilí

- Saquisilí – Salud: Ing. Byron Latacunga

- Analista de Contabilidad y Nómina -Distrito 05D04 Pujilí - Saquisilí –

Salud: Ing. Hipatia Alexandra Ayala

- Activos Fijos y Bodega-Distrito 05D04 Pujilí - Saquisilí – Salud:

Especialista de Medicamentos y Dispositivos Médicos, Mgs. Jose Romero Vistin

- Analista de Comunicación, Imagen y Prensa-Distrito 05D04 Pujilí -

Saquisilí – Salud: Lcdo. Cristian Marcelo Vallejo

El objetivo del área financiera incluye la gestión, organización y control de las actividades financieras y contables del Hospital Sigchos, proporcionando la provisión rápida, oportuna y transparente de los fondos necesarios para implementar planes y programas y proyectos de instalaciones.

1.2.3. Estructura operativa del Hospital Básico Sigchos

El área operativa está constituido por jefes de áreas como es el área de ginecología, pediatría , medicina interna, cirugía general, que sus atenciones son generadas en consulta externa; en el área de emergencia está a cargo el médico residente en conjunto con la enfermera para el triaje para posterior ser atendido o ser derivado a las áreas de hospitalización dependiendo de su diagnóstico, lo que constituye una unidad funcional que programa, administra, realiza y evalúa actividades en salud ,en el cantón Sigchos.

TABLA 1. Personal dependiente del distrito O5d04 que labora en el Hospital Básico Sigchos

Denominación del puesto	LOSEP	Código de trabajo	Rurales	Total
Asistente de admisiones	1	n/a	n/a	1
Asistente de atención al usuario	2	n/a	n/a	2
Auxiliar administrativo de salud	n/a	8	n/a	8
Auxiliar de enfermería	n/a	6	n/a	6
Auxiliar de farmacia	n/a	4	n/a	4
Auxiliar de laboratorio	n/a	1	n/a	1
Auxiliar de mantenimiento	n/a	1	n/a	1
Auxiliar de odontología	n/a	1	n/a	1
Odontólogo/a general 1	1	n/a	n/a	1
Chofer de ambulancia	n/a	4	n/a	4
Director/a asistencial	1	n/a	n/a	1
Obstetriz	4	n/a	n/a	4
Ginecólogo	1	n/a	n/a	1
Enfermero/a 3	10	n/a	2	12
Enfermero/a 6	1	n/a	n/a	1
Analista de admisiones	1	n/a	n/a	1
Paramédicos	4	n/a	n/a	4
Laboratorista clínico 1	1	n/a	n/a	1

Médico especialista en anestesiología 1	1	n/a	n/a	1
Médico especialista en cirugía general 1	1	n/a	n/a	1
Médico especialista en pediatría 1	1	n/a	n/a	1
Médico general en funciones hospitalarias	8	n/a	n/a	8
Médico especialista en medicina interna	1	n/a	n/a	1
Psicólogo clínico/a 1	1	n/a	n/a	1
Químico / bioquímico farmacéutico 1	1	n/a	n/a	1
Tecnólogo medico de imagenología 3	2	n/a	n/a	2
Tecnólogo medico de laboratorio 2	1	n/a	n/a	1
Tecnólogo medico de laboratorio 3	2	n/a	n/a	2
Tecnólogo medico de medicina transfusional 3	2	n/a	n/a	2
Tecnólogo transfusional 6	1	n/a	n/a	1
Tecnólogo medico de rehabilitación y terapia física 3	1	n/a	n/a	1
Terapista de psico rehabilitación 2	1	n/a	n/a	1
Nutricionista	1	n/a	n/a	1
Asistente administrativo	1	n/a	n/a	1
TOTAL				80

Fuente: Departamento de estadística del Hospital Básico Sigchos, enero-diciembre 2021

Elaborado: Erika Borja

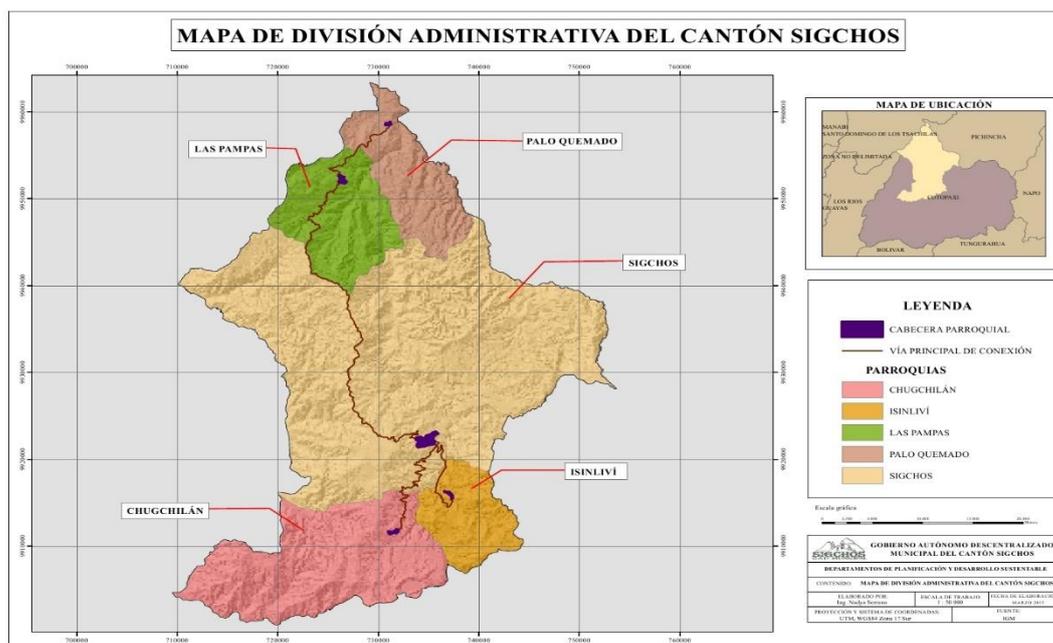
1.3. ANALISIS DE OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS DE LA INSTITUCION

1.3.1. Análisis geoespacial

El Cantón Sigchos está situado al noroeste de la Provincia Cotopaxi, a una latitud sur de 00° 42' 03" y latitud oeste 78°53'14". Se une al norte con el Cantón Santo Domingo al sur con Pujilí al Este con el Cantón Mejía y el Cantón Latacunga y al Oeste La Mana.

Sigchos conforma las siguientes parroquias: Sigchos, Palo Quemado, Chugchilán, Las Pampas e Isinlivi (Gad Municipal de Sigchos, 2022).

FIGURA 2. Ubicación geográfica de Sigchos



Fuente: Gad Municipal de Sigchos,2022

1.3.2. Características socioeconómicas de la población

Según las proyecciones del último Censo llevado a cabo por el INEC en 2010, Sigchos es una base piramidal con una población: 21.944; siendo 10.991 hombres y 10.953 mujeres, de las cuales en edad fértil son 3845

aproximadamente representan una población joven y predominantemente masculina. (INEC, 2010).

Etnicidad

La OIT y la nos OEA indican que el seguimiento de las características culturales y lingüísticas propias, así como la autoidentificación o el autorreconocimiento, son indicadores esenciales para determinar el indigenismo de determinadas sociedades. (Deruyttere, en Etnicidad y Censos, 2002).

La Constitución de nuestro país reconoce el carácter multiétnico y pluricultural de sus habitantes, en donde la autodefinición étnica como mestizos (igual al 75,00%) es el mayor porcentaje poblacional registra, luego está la población indígena con un 13,40%, afro-descendientes con un 5,90% y finalmente blancos con un 4,50% (INEC, 2010).

El cantón Sigchos también sigue el mismo patrón poblacional de nuestro país, en donde los mestizos representan un aproximado del 52,67%, y un 40,77% lo representa la población indígena (INEC, 2010).

El pueblo de Sigchos y sus parroquias cuentan con agricultura primaria y ganadería para sus propias necesidades, así como también abastecen múltiples mercados del país, sus actividades económicas están relacionadas con la agricultura, industria, ganadería, educación y principalmente artesanía.

En lo que respecta a la agricultura, se cultiva el maíz, la cebada, el trigo, la papa, la cebolla, los mellocos y el ajo, los ovinos, porcinos y bovinos criados en los mercados provinciales y nacionales. (GAD SIGCHOS, 2021).

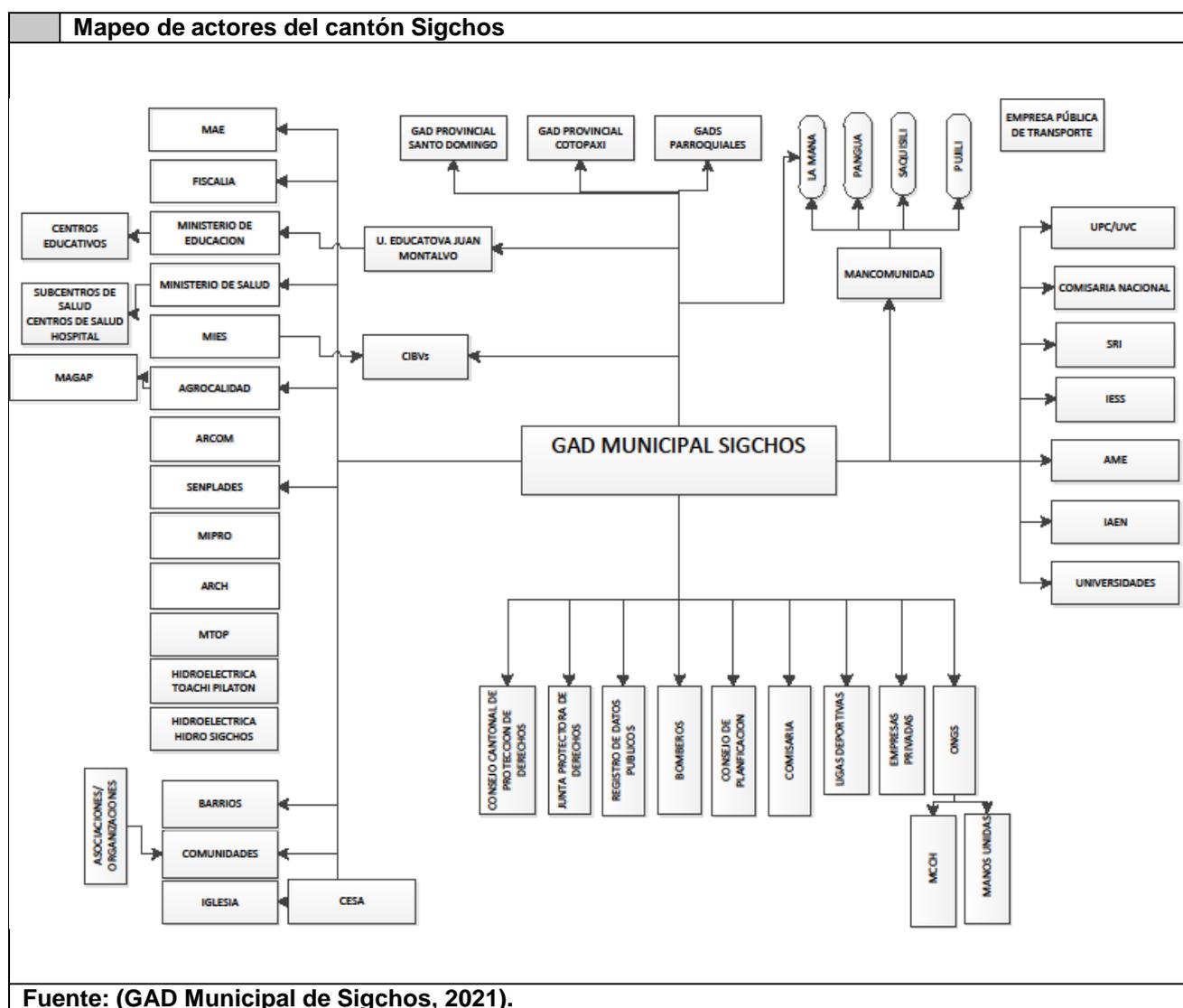
1.3.3. Análisis geopolíticos

La tasa de pobreza estatal del NBI es del 6,7% en la provincia de Cotopaxi, el analfabetismo presente principalmente en las mujeres en el cantón Sigchos es

del 29.7% y del 19.3% en los hombres; con 51,8 % perteneciente al partido político MPAÍS. (INEC, 2010).

En cada parroquia perteneciente al Cantón Sigchos existe la formación de un GAD, unidades de salud de primer nivel MSP, MIES y en ocasiones instituciones de beneficencia externas como Plan Internacional.

FIGURA 3. Mapeo de actores del cantón Sigchos



1.3.4. Oferta de servicios

Los servicios de salud incluyen recursos humanos, infraestructura, equipamiento, información, organización, adquisiciones, finanzas. Además, estar debidamente organizado, satisfacer las necesidades mediante la prestación de servicios, que es muy diversa.

Los servicios en salud que brinda el Hospital Básico Sigchos se detallan en la siguiente tabla:

TABLA 2. Cartera de servicios y horarios de atención del Hospital

Servicio	Descripción	Horario / día de Atención
Consulta Externa Consultorios: 6 Consultorios de odontología: 1	Especialidad y Subespecialidades: <ul style="list-style-type: none"> • Pediatra • Cirugía General • Gineco-obstetricia • Medicina Interna Otros: Psicología, nutrición, odontología, terapia Física, Psico rehabilitación	09:00-17:00/ lunes a viernes 09:00-17:00/ lunes a viernes 08:00-17:00/ lunes a viernes
Gabinetes de procedimientos o pruebas diagnósticas:	Sala de procedimientos: Electrocardiograma, curaciones, suturas, drenajes de accesos, aplicación de yeso Agregar otros: Sala de nebulizaciones	24 horas /lunes a domingo
Internación Total, de camas disponibles: 28 camas Censables 5 camas apoyo ambulatorio 10 infectología	Especialidad <ul style="list-style-type: none"> • Pediatría: 5 • Cirugía general: 7 • Medicina Interna: 6 • Gineco-obstetricia: 10 • Sala de apoyo ambulatorio:5 • Infectología: 10 	24 horas /lunes a domingo
	Área <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio gineco-obstetricia: 1 	24 horas /lunes a domingo

Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> • Consultorios de primera acogida: 1 • Consultorio de triaje: 1 • Box de atención adulto: 1 • Box de atención pediátrica: 1 • Observación adulta: 6 • Observación pediátrica: 2 • Unidad de Choque: 1 • Sala de procedimientos: 2 	
Centro Quirúrgico Número total de quirófanos: 2	Detalle <ul style="list-style-type: none"> • Quirófanos polivalentes: 2 	8 horas cirugías programadas y 24 horas atenciones de emergencia.
Centro Obstétrico	<ul style="list-style-type: none"> • Salas de parto con 1 puestos 	24 horas de lunes a domingo
Servicios de Apoyo Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Ecografía gineco-obstétrica: 1 • Rayos X: 1 	09H00-17H00/lunes a viernes 24 horas /lunes a domingo
	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorio Clínico • Medicina transfusional 	24 horas/ lunes a domingo 24 horas/ lunes a domingo
	<ul style="list-style-type: none"> • Farmacia / Dispensación interna • Farmacia / Dispensación externa 	12 horas/ lunes a domingo
Servicios de Apoyo Terapéutico	<ul style="list-style-type: none"> • Farmacia / Dispensación interna / externa 	24 horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de apoyo a la lactancia • Aula hospitalaria “espacio lúdico” 	Madres lactantes, todos los días horario indefinido.

Espacios Amigables	<ul style="list-style-type: none"> Sala de psicoprofilaxis de embarazadas 	Infantes internados, todos los días horario indefinido.
---------------------------	--	---

Fuente: Personal del proyecto y personal del MSP que labora en el Hospital Básico Sigchos, 2021.

Elaborado: Erika Borja

Los servicios que oferta el Hospital Básico Sigchos son:

Internamente incluye 6 bloques, consulta externa, atención de urgencias, cirugía y obstetricia, estancia hospitalaria, servicios generales relacionados con cocina, lavandería y administración. En el exterior hay una sala de gas, sala de máquinas, puesto de primeros auxilios, depósito de cadáveres y seguridad. (MSP, 2017).

1.3.5 Población atendida

El Hospital Básico Sigchos, es utilizado directamente por 8.092 usuarios en Sigchos y también llega a 14.630 personas en 4 distritos rurales de Chugchilán, Isinlivi, Palo Quemado y Las Pampas, representando a totalidad de 21.944 personas con acceso al servicio de atención de salud de los hospitales. (Ministerio de Salud Pública, 2017).

Dado que la población en edad fértil representa cerca del 47% de la población, se sustenta como primera causa de hospitalización en nuestro establecimiento los partos únicos espontáneos con el 25,65% además de ser la única entidad más cercana diseñada para atención del parto de acuerdo a las normas nacionales vigentes, y por la Pandemia de COVID19 esta es la segunda causa de hospitalización con el 7,76%. (Bases de producción HBS enero-diciembre, 2021).

Tabla 3. Indicadores de producción por especialidad, enero-diciembre 2021

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

Fuente: Departamento de estadística del Hospital Básico Sigchos, enero-diciembre 2021

Elaborado: Erika Borja

1.3.6. Demanda de servicios insatisfecha

Realizando un análisis macro y micro de la institución de salud la primera brecha que encontramos es la escasez de medicación, problema que afecta no solo a este establecimiento sino también a los dependientes del Ministerio de Salud, siendo este una problemática para que los pacientes no retornen con frecuencia a la unidad, debida a que tienen que adquirir de una manera particular su medicación.

Como otro punto, actualmente no existe un sistema informático para monitorear a los pacientes para el seguimiento ya sean estos que retornen a su domicilio o sean referidos a unidades de mayor complejidad.

Otro problema es la falta de financiación para tareas relacionadas con la promoción de la institución y la falta de acercamiento a organismos externos como el GAD Municipal, MIES, plan internacional y medios de comunicación.

CAPITULO II

2.1. OBJETO DEL PLAN DE GESTION

2.1.1 Planteamiento del problema u oportunidad de mejora

El Cantón de Sigchos está situado al noroeste de Latacunga, según datos recopilados por el INEC del censo y vivienda del 2010, Sigchos representa la base de la pirámide con una población de 21.944 gente.; 10.991 hombres y 10.953 mujeres, incluidas unas 3.845 personas en edad fértil, representan una proporción de la población joven y mayoritariamente masculina. (INEC, 2010).

El Hospital Básico Sigchos, se inauguró el 16 de enero del 2017; en la actualidad se encuentra bajo la vigilancia de una mesa técnica ubicada en el Cantón Sigchos conformada por: provisión de servicios, vigilancia epidemiológica y gobernanza.

El área de emergencia cubre anualmente 3500 atenciones aproximadamente; las atenciones obstétricas cubren el área de emergencia, hospitalización y centro obstétrico de las cuales 290 aproximadamente son atenciones obstétricas, siendo este una cobertura baja de producción para el hospital en el área de obstetricia según datos estadísticos del Hospital basados en el periodo enero-diciembre 2021.

La baja cobertura de atención obstétrica en servicios de: emergencia, hospitalización y centro obstétrico puede deberse a: el desconocimiento en la población sobre su funcionalidad del servicio, atención sin aplicar todas las normas de calidad ISO 9001, falta de seguimiento de pacientes bajo Normas ISO 45001 y relaciones ineficaces con organizaciones externas.

Para la elaboración del plan de gestión se ejecuta una investigación cualitativa descriptiva, se contara con datos estadísticos proporcionados por el

departamento de estadística del Hospital periodo enero 2021- enero 2022, también se utilizara como instrumentos encuestas a usuarias que acuden al Hospital en el proceso de encuestas se incluye el grupo de mujeres con edades entre 15 a 49 años de edad y entrevistas al personal administrativo para conocer los problemas que al momento la unidad de salud atraviesa y cuáles son las causas más comunes de baja productividad en obstetricia.

- ✓ Diseño de Investigación: se investigó con diseño de campo descriptiva pues se recolectó directamente de la información establecida por la unidad de salud, entrevistas con el personal del establecimiento.
- ✓ Técnicas: La encuesta permitió obtener de inicialmente como fuente, la información de las causas de la baja producción en atenciones obstétricas, y con ello explicar de forma clara la problemática, la misma que se aplicó a 15 pacientes que acudieron a la institución de salud.

La encuesta, elaborado y aplicado a 15 pacientes atendidos en el área de emergencias, recogiendo con ello la información sobre la variable, dé como califican la atención en el área de obstetricia de pacientes que acuden al área de emergencias.

Dentro de los beneficios que tendremos al crear el plan de gestión están:

- ✓ Aumentar la cobertura de atenciones: medicas, obstétricas en los diferentes servicios como son: hospitalización, emergencia y centro obstétrico mediante capacitaciones para brindar una atención con calidad en cumplimiento con norma ISO 9001.
- ✓ Plantear la creación de un software de comunicación con datos almacenados de pacientes que será de utilidad para todas las unidades primer nivel del cantón Sigchos bajo Normas ISO 45001.
- ✓ Poseer una comunicación directa con establecimientos de primer nivel del cantón Sigchos para el seguimiento de pacientes obstétricas bajo Normas ISO 45001.

- ✓ Poseer enlaces con organismos externas como son Gad Municipal, Plan internacional, y medios de comunicación para promocionar el área del Hospital.
- ✓ Pacientes con conocimientos de la funcionalidad del área de obstetricia.
- ✓ Aportar valor a la institución mediante un análisis de costo-beneficio.
- ✓ Poseer un sistema de comunicación que permita la discusión regular y la consideración de beneficios.
- ✓ Mejora la imagen de la institución de salud al verse fortalecida su credibilidad.
- ✓ Genera mecanismos para que la ciudadanía conozca la cartera de servicios.
- ✓ Garantiza el conocimiento de las Normas ISO 9001 y 45001, con la finalidad de ofrecer una atención con calidad y calidez.

2.1.2. Árbol del problema

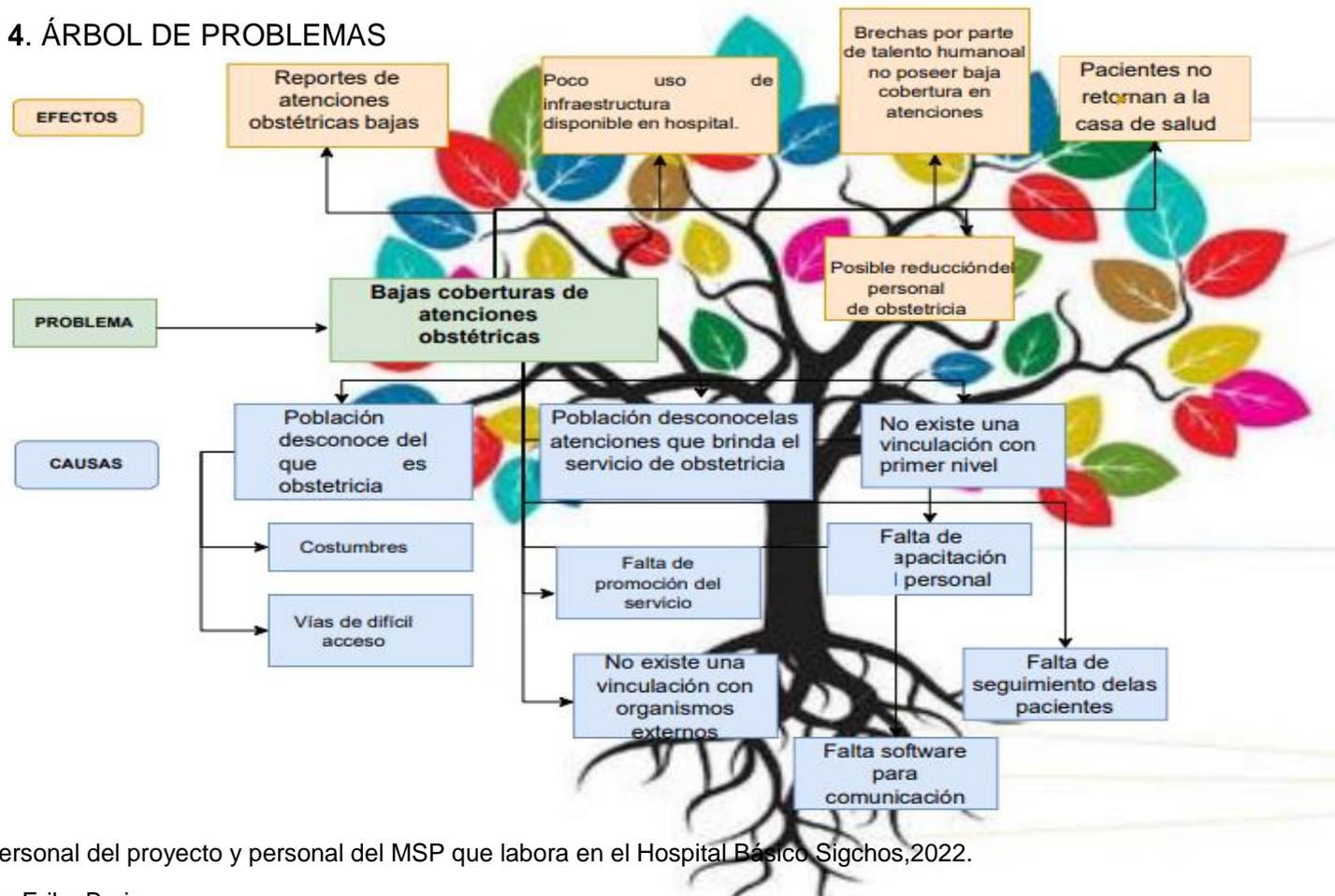
Problema: Bajas coberturas de atenciones obstétricas

Causas: Población desconoce que es obstetricia, falta de capacitación al personal para dar una atención con calidad bajo Normas ISO 9001, falta de seguimiento de las pacientes con Normas ISO 45001, población desconoce las atenciones que brinda el servicio de obstetricia, no existe una vinculación con organismos externos, vías de difícil acceso, costumbres de la población.

Efectos: reportes de atenciones obstétricas bajas en los servicios en los servicios de hospitalización, emergencia, centro obstétrico, poco uso de infraestructura disponible en hospital, molestias por parte de talento humano al no poseer baja cobertura en atenciones, posible reducción del personal de obstetricia.

DESAFIOS: costumbres de la población, medios económicos para implementar plan de gestión.

FIGURA 4. ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Personal del proyecto y personal del MSP que labora en el Hospital Básico Sigchos, 2022.

Elaborado: Erika Borja

2.2. Justificación del planteamiento del problema u oportunidad de mejora

La Norma ISO 9001 desarrollada por la Organización Internacional de Normalización está orientada a aplicarse a los sistemas de mejoramiento y gestión de calidad de organizaciones privada y pública como en este caso, independiente del tamaño o tipo de negocio. Es una manera de optimizar la calidad del servicio prestado, así como también la satisfacción del cliente. (ISO 9001, 2013).

Actualmente, la falta de pacientes en el servicio de obstetricia obliga a la institución de salud a que establezca un plan de gestión, a través de un mejor trato individualizado, atención acorde a las normas ISO 9001, un nuevo modelo enfocado a atender adecuadamente las necesidades de los pacientes.

Los pacientes son la el objetivo principal de la institución, por lo que es necesario mejorar la calidad de atención y el trato, y acortar los tiempos de espera para amenizar las visitas.

Si la escasez de pacientes se declina puede desencadenar en tener pacientes disgustados que usan los servicios por necesidad.

A partir de enero de 2017 se inauguró el Hospital Básico Sigchos, y desde entonces se evidencia una producción en atención de pacientes obstétricas menor en comparación a otras áreas por lo que se plantea una gestión para aumentar coberturas en la atención obstétrica.

Como parte de los beneficios que tendremos al aplicar el plan de gestión están: aumentar la cobertura de atenciones obstétricas en los diferentes servicios como son: hospitalización, emergencia y centro obstétrico; atención con calidad

bajo las Normas ISO 9001 ,poseer una comunicación directa con establecimientos del primer nivel del cantón Sigchos: Chugchilan, Sigchos, Isinlivi, Palo Quemado, Las Pampas mediante un seguimiento de las pacientes bajo Normas ISO 45001 y el planteamiento de la creación de un software , relación con organismos externos para que la cartera de servicio del Hospital sea promocionado.

Por lo que es importante estandarizar la calidad de servicio sustentado en la Norma ISO 9001, permitirá mejorar la eficiencia en la calidad de atención, partiendo de un servicio adecuado y eficiente.

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivos del proyecto

Realizar la propuesta de implementación del plan elaborado a la autoridad correspondiente.

Sensibilizar al personal de salud de la institución de la importancia de la implementación del plan de gestión planteado.

2.3.2. Objetivo General:

Elaborar un plan de gestión para incrementar cobertura de atenciones obstétricas en servicios de hospitalización, emergencia y centro obstétrico del Hospital Básico Sigchos.

2.3.3. Objetivos específicos:

- Crear un plan de capacitación dirigido a los profesionales de salud de la importancia de las Normas ISO 9001 para dar una atención de calidad a pacientes obstétricas.
- Plantear la creación de un software, un sistema de comunicación con la creación de una página web con URL, dominio propio vinculados a WhatsApp con seguimientos de pacientes obstétricas bajo la Norma ISO 45001.
- Proponer el acercamiento a organismos externos como el GAD Municipal, MIES, plan internacional y medios de comunicación ampliando así las coberturas en atenciones.
- Recopilar datos para el análisis de causas y consecuencias que ocasionan una baja cobertura en atenciones del área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos.

2.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

Se propone alternativas de solución que podrían ser las siguientes:

Se considera los siguientes criterios a ponderar, criterios externos e internos. Valores para tomar en cuenta:

- ❖ Ponderación:
 - Valor 1 menor
 - Valor 5 mayor

TABLA 4. Matriz de seguimiento y elección de alternativas de solución.

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
Bajas coberturas de atenciones obstétricas	A) Capacitar al personal de salud del Hospital Básico Sigchos de la importancia de las Normas ISO 9001 para dar una atención de calidad a pacientes obstétricas y así aumentar las coberturas de atenciones	5+5+5=15/15	5+5+5= 15/15	5+5+5= 15/15	45/45
	B) Plantear la creación de un software, sistema de comunicación con la creación de una página web con URL y dominio propio vinculados a WhatsApp donde los representantes de las unidades de primer nivel del Cantón Sigchos	5+4+5=14/15	5+5+5= 15/15	5+5+4=14/15	43/45

	podrán acceder y enviar información de pacientes obstétricas con referencias oportunas y seguimientos de pacientes obstétricas con la Norma ISO 45001				
	C) Fortalecer una interrelación con organismos externos para la ejecución de ferias del área de obstetricia mediante actas de compromiso que serán firmadas y validadas por representantes de las instituciones externas: GAD, MIES, plan internacional, con una proyección de 3 ferias anuales.	5+5+5=15/15	5+5+4=14/15	5+4+4=13/15	42/45

Fuentes de información: Personal del proyecto y personal del MSP que labora en el Hospital Básico Sigchos,2022.

Elaborado: Erika Borja

Para el proceso de selección se convocó a 3 miembros del Hospital Básico Sigchos: directora del Hospital Básico Sigchos, jefe de área de ginecología-obstetricia, personal de calidad del Hospital Básico Sigchos.

Tras realizar un análisis en profundidad de cada alternativa propuesta, seguido de una votación democrática en la que se otorgan puntuaciones del 1 al 5 (5 para la más alta y 1 para la más baja), se obtiene tres alternativas de solución

por ser las más adecuadas para resolución del problema, ya que son las más óptimas para solucionar la problemática, se detallan a continuación:

2.4.1. Alternativas de solución:

1. Capacitar al talento humano del Hospital Básico Sigchos sobre la importancia del uso de las Normas ISO 9001 para dar una atención de calidad a pacientes obstétricas y así aumentar las coberturas de atenciones, mediante capacitaciones mensuales que se impartirán el último miércoles de cada mes, con previa realización de cronogramas anuales actualizados.

2. Plantear la creación de un software de comunicación con la creación de una página web con URL y dominio propio vinculados a WhatsApp donde los representantes de las unidades del primer nivel del Cantón Sigchos podrán acceder y enviar información de pacientes obstétricas con referencias oportunas y seguimientos de pacientes obstétricas con la Norma ISO 45001 con el fin de fortalecer la demanda de pacientes en el Hospital Básico Sigchos y poseer un registro de atenciones.

3. Fortalecer una interrelación con organismos externos para la ejecución de ferias del área de obstetricia mediante actas de compromiso que serán firmadas y validadas por representantes de las instituciones externas: GAD, MIES, plan internacional, con una proyección de 3 ferias anuales con intervalo de 4 meses con la finalidad de que la población conozca sobre la cartera de servicios que brinda el área de obstetricia.

CAPITULO III

3.1. DIAGNOSTICO DE CAPACIDADES GERENCIALES DE LA INSTITUCION

La elaboración del análisis FODA implica realizar una evaluación de fortalezas y debilidades, diagnosticando conjuntamente la situación interna de la organización, así como una evaluación externa, es decir, oportunidades y amenazas. (González, 2017).

La matriz se separa en dos variables: análisis interno y análisis externo. En diagnósticos internos analizaremos fortalezas y debilidades en capacidades administrativas, técnicas y tecnológicas, financieras y económicas, políticas y sociales de la institución.

Para este caso, se establece las fortalezas están determinadas por todas las definiciones que se prestan para desarrollar a la organización.

Por el contrario, una debilidad sería un punto negativo que afecta el logro de metas y puede representar una amenaza para la continuidad institucional.

En los diagnósticos externos analizaremos las condiciones en las que se desarrolla el establecimiento de salud, algunos de los factores sociales, ambientales, políticos o legales que determinan la continuidad de las operaciones o actividades que pueden frenar el crecimiento de la institución pueden presentarse como amenazas u oportunidades.

En este análisis, se examinaron a fondo varios aspectos del Hospital Sigchos, incluidos los administrativos, financiero-económicos, técnico-tecnológicos y sociopolíticos, todos los factores que determinan el estado actual de esta instalación médica.

De esta manera, al realizar un análisis FODA, puede desarrollar estrategias para ayudar a resolver el problema planteado, y que sea en beneficio de la población del Cantón Sigchos.

3.2. Diagnóstico de la gestión organizacional-administrativa

En las instalaciones médicas, la dirección estratégica es importante, gracias a este proceso estratégico, las instalaciones médicas pueden comprender y estudiar la situación real y actual de la institución de salud. (Elizabeth Espinoza 2020, enero)

El propósito de este trabajo se basa en los beneficios de implementar un plan estratégico para aumentar cobertura en atenciones obstétricas en los servicios de hospitalización, emergencia y centro obstétrico del Hospital Básico Sigchos. Las coberturas en atenciones del área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos, localizado en el Cantón Sigchos, provincia Cotopaxi, el cual es un Hospital Básico que pertenece al Ministerio de Salud Pública, está constituido por áreas : ginecología, pediatría , medicina interna, cirugía general, que sus atenciones son generadas en consulta externa; en el área de emergencia está a cargo el médico residente en conjunto con la enfermera para el triaje para posterior ser atendido o ser derivado a las áreas de hospitalización dependiendo de su diagnóstico.

Para implementar este plan de gestión para aumentar la cobertura de atenciones en el área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos se recopilará y analizará información sobre su entorno a través de las medidas más adecuadas, como un análisis FODA para el entorno general, donde analizamos qué factores contribuyen al descenso de la cobertura de los servicios prenatales del Hospital Base Sigchos, al examinar las fuerzas de la competencia, tratamos su entorno como concreto.

Una vez descritas sus principales fortalezas y debilidades del Hospital Básico Sigchos y del área de obstetricia, concluiremos en cómo se relacionan estas actividades en un plan de gestión para aumentar las coberturas obstétricas.

La recopilación de información y datos del Hospital Básico Sigchos para ser utilizado en el análisis se extrajo gracias al conocimiento de los métodos de investigación descriptiva cualitativa.

Los resultados de este análisis FODA se presentan a continuación, organizados por los pasos descritos anteriormente:

3.2.1. Gestión organizacional-administrativa

Fortalezas

F1. El horario de trabajo del personal del área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos es de 24 horas cada 3 días, para cubrir la demanda que existe de pacientes actualmente.

F2. Mantiene un organigrama jerárquico descriptivo que permita a los empleados saber quién está a cargo, controlar y coordinar todas las operaciones y evitar la duplicación de funciones.

F3. Existe una relación médico -paciente adecuada en la atención de los servicios hospitalarios.

Debilidades

D1. La deficiente infraestructura para realizar talleres de psicoprofilaxis, e promoción, prevención, curación, rehabilitación, prevención y atención del parto intercultural.

D2. El personal de salud desconoce sobre la atención con calidad bajo Normas ISO 9001 y seguimiento a pacientes con Normas ISO 45001.

Oportunidades

O1. Servicio de calidad a pacientes que requieren atención médica.

O2. Gestionar las interrelaciones externas.

3.2.2. Gestión financiera y económica

Amenazas

A1. Falta de recursos económicos destinados para diagnóstico y medicación en el Hospital Básico Sigchos.

A2. No hay un aporte económico designado a áreas para llevar a cabo talleres que son solicitados a nivel distrital.

A3. No hay un aporte económico designado al área de obstetricia para realizar talleres de psicoprofilaxis, promoción, prevención, curación, rehabilitación.

Debilidades

D1. Existe una carestía de suministros médicos como antibióticos y analgésicos, así como por ocasiones de insumos para hidratación intravenosa.

D2. En la actualidad el hospital Básico Sigchos carece de tecnología básica para hacer diagnósticos en laboratorio: como reactivos PCR, pruebas rápidas de COVID 19, TGO,TGP y en ocasiones tiempos sanguíneos.

D3. La falta de insumos y medicamentos hacen que las pacientes obstétricas no retornen al Hospital.

Oportunidades

O1. Realizar capacitaciones para verificar si la administración financiera es llevada correctamente en cada uno de los procesos.

3.2.3. Gestión técnica y tecnológica

Debilidades

D1. No existe un medio informático de articulación con unidades del primer nivel que pertenecen al Cantón Sigchos para mensajería inmediata para casos de referencias de pacientes de medicina y obstétricas.

Amenazas

A1. No se implementa la promoción en áreas de comunicación del Cantón sobre la cartera en servicios que oferta el hospital y el área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos.

Oportunidades

O1. Plantear la creación de un software con vinculación al sistema de comunicación de mensajería instantánea” WhatsApp “y página web con dominio propio con los representantes de las unidades de primer nivel para el seguimiento de pacientes bajo normas 45001.

O2. Promocionar en medios de del Cantón Sigchos, la cartera de servicios del hospital y del área de obstetricia.

3.2.4. Gestión Gerencial de la Dirección

Fortalezas

F1. Fomenta eliminar el paradigma de servicios buenos y malos en el sector público frente al privado.

Debilidades

D1. Existe una brecha en la comunicación con dirección por la demanda insatisfecha en la cobertura de atenciones obstétricas.

Amenazas

A1. Designar actividades competentes a dirección a un profesional operativo.

Oportunidades

O1. Generar una interrelación con organismos externos para promover un fin en común, salud de la población obstétrica del Cantón Sigchos.

FIGURA 5. MATRIZ FODA

ANÁLISIS FODA DEL ÁREA DE OBSTETRICIA	
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuerpo médico-obstétrico multidisciplinario. -Se cuenta con los servicios activos de todo el hospital se incluye emergencia, hospitalización y centro obstétrico del área de obstetricia. -Fuerza de trabajo laboriosa en el área de obstetricia. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Servicio de calidad a pacientes que requieren atención médica. -Gestionar las interrelaciones internas y externas. -Promocionar en medios de comunicación del Cantón Sigchos el área de obstetricia. -Plantear la creación de un software con vinculación al sistema de comunicación de mensajería instantánea” WhatsApp” con los representantes de las unidades primer nivel para las referencias oportunas de pacientes obstétricas. -Búsqueda de apoyos para promoción en ferias del área de obstetricia
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de recursos económicos destinados para diagnóstico y medicación en el Hospital Básico Sigchos. -Elevadas tasas de analfabetismo y pobreza rural. -Falta de capacitación del personal. -Población del Cantón Sigchos desconoce sobre el área de obstetricia del Hospital Básico Sigchos. -Insuficientes programas de promoción del área de obstetricia. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Insumos insuficientes para satisfacer las necesidades del hospital. -Reformas del sistema salud. -Mayor competitividad en medicina ancestral para atenciones obstétricas. -Inseguridad para acudir a atenciones obstétricas al hospital.

Fuentes de información: Personal del proyecto y personal del Ministerio de Salud Pública que labora en el Hospital Básico Sigchos,2022.

Elaborado: Erika Borja

Análisis CAME

Las siglas provienen de “Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar” este análisis puede entenderse como una extensión del análisis de las instituciones a estudiar, utilizado para identificar acciones de mejora que se realizarán en función de los resultados FODA. (Jimeno, 2016)

FIGURA 6. MATRIZ CAME

Dentro de las estrategias a mantener mediante el análisis CAME están:

ANALISIS CAME DEL AREA DE OBSTETRICIA	
<p>MANTENER</p> <ul style="list-style-type: none"> -Promover personal médico-obstétrico multidisciplinario. -Promocionar los servicios de emergencia, hospitalización y centro obstétrico del área de obstetricia. -Conservar la fuerza de trabajo laboriosa en el área de obstetricia. 	<p>EXPLOTAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Implementar en medios de comunicación del Cantón Sigchos la oferta del servicio de área de obstetricia. -Plantear la creación de un software, sistema de comunicación mediante una página web de dominio propio y de mensajería instantánea” whatssap” con los representantes de las unidades del primer nivel” para seguimiento de pacientes obstétricas bajo normas ISO 45001. -Poseer enlace con organismos externas para promoción en ferias del área de obstetricia
<p>CORREGIR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer el servicio de obstetricia a la población del Cantón Sigchos. - Promover la importancia de la educación para conservar un bienestar en salud. -crear plan de capacitación hacia los profesionales para dar una atención de calidad bajo normas ISO 9001. 	<p>AFRONTAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adaptarse a reformas en el sistema salud. -Promover atenciones seguras obstétricas en hospital Básico Sigchos. -Poseer una interrelación con medicina ancestral para atenciones obstétricas.

Fuentes de información: Personal del proyecto y personal del MSP que labora en el Hospital Básico Sigchos,2022.

Elaborado: Erika Borja

Al mismo tiempo, realizar tanto el análisis como el FODA ayuda a determinar las siguientes estrategias para alcanzar los hipotéticos objetivos:

Gestión organizacional-administrativa

F1D2. Capacitar al personal de salud del Hospital Básico Sigchos sobre importancia de las Normas ISO 9001 para dar una atención de calidad a pacientes obstétricas y así aumentar las coberturas de atenciones, mediante capacitaciones mensuales que se impartirán el último miércoles de cada mes, con previa realización de cronogramas anuales actualizados.

Gestión financiera y económica

O1A2. Capacitación al personal financiero para determinar si los costos invertidos en el Hospital Básico Sigchos son los adecuados realizando así capacitaciones semestrales al año.

Gestión técnica y tecnológica

D1O1. Plantear la creación de un software con vinculación al sistema de comunicación WhatsApp mediante la creación de una página web con URL y dominio propio donde los representantes de las unidades del primer nivel del Cantón Sigchos podrán acceder y enviar información de pacientes obstétricas con referencias oportunas y seguimientos de pacientes obstétricas con la Norma ISO 45001 con el fin de fortalecer la demanda de pacientes en el Hospital Básico Sigchos y poseer un registro de atenciones.

Gestión Gerencial de la Dirección

F1D1. Se fomenta eliminar el paradigma de servicios buenos y malos en el sector público frente al privado, mediante la relación con instituciones externas como: el Gad Municipal, MIES, Plan internacional.

F1O1. Poseer enlace con instituciones externas para la ejecución de ferias del área de obstetricia mediante actas de compromiso que serán firmadas y validadas por representantes de las instituciones externas: GAD, MIES, plan internacional, con una proyección de 3 ferias anuales

En base a las estrategias presentadas, el siguiente capítulo desarrolla actividades para mejorar el problema y lograr los objetivos planteados.

3.2.4. Cultura organizacional del Hospital Básico Sigchos

Misión

Brindar atención de calidad, calidez, humanismo, capacidad técnica, científica y de investigación para abordar la problemática de salud sexual y reproductiva en las mujeres, un correcto control prenatal desde el primer trimestre del embarazo, la atención del parto humanizado, intercultural y seguimiento postparto respondiendo a la demanda social, satisfacer las necesidades de manera eficiente y eficaz.

Visión

Al 2024, el Hospital Básico Sigchos se proyecta como una de las mejores Hospitales Básicos de la provincia de Cotopaxi, con servicios y atención de calidad bajo normas ISO 9001 y 45001 ofreciendo un espacio de armonía para las pacientes y Desarrollo profesional enfocado a la excelencia y entusiasmo por atender a pacientes.

Valores

Responsabilidades: Definir el rol del trabajo diario en la clínica y asignar tareas para llevar a cabo con la misión y visión de la clínica.

Compromiso: Desarrollar todas las metas, con foco en brindar atención de alta calidad a pacientes en edad fértil. **Ética:** Mantener un comportamiento transparente, honesto y diligente para la comodidad de todas las personas con las que trabajamos.

Eficiencia: alcance sus objetivos con flujos de trabajo y métodos que optimizan el rendimiento y hacen el mejor uso de los recursos.

Trabajo en equipo: trabajando por un objetivo, respetando y valorando los diferentes conceptos, fortaleciendo las relaciones entre el personal de salud y prevaleciendo el éxito en equipo ante el éxito individual.

Equidad: el uso de los recursos en favor de los servicios de la organización, independientemente de la edad, sexo, grupo social, credo y religión, salud o enfermedad.

TABLA 5. Principios éticos -políticas

Fuentes de información: Personal del proyecto y personal del MSP que labora en el Hospital

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLITICOS	Cambio de gobierno, nuevas estrategias de dotación de insumos médicos y equipamiento Diagnostico.	Privatización de la Salud NIVEL III
ECONOMICOS	Mayor presupuesto anual a la institución.	Mas hospitales querequieren potencialización
SOCIO-CULTURAL	Tendencia de vida saludable.	Falta de concientización de los usuarios en esta crisis sanitaria
TECNOLOGICOS	Adquisición de un sistema digital que se los podrá revisar desde cualquier Institución del Cantón Sigchos.	Fase piloto, Fuerte inversión tecnología.
LEGALES	Mejor regulación de la dotación de insumos	Leyes de salud y seguridad laboral

Básico Sigchos, 2022.

Elaborado: Erika Borja

CAPITULO IV

4.1. ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

El plan gerencial se fomenta en la planeación estratégica ya que se convierte en una herramienta de planificación que permite la formulación de estrategias, el logro de objetivos y, por lo tanto, establecer decisiones de los directivos empresariales. (González Millán, & Rodríguez Díaz, 2019).

Una vez que se llegó a un diagnóstico de gestión, comenzamos a ejecutar métricas de gestión, mismas que son variables medibles que indican la eficacia con la que la organización logró sus objetivos comerciales originales. En algunos casos, las organizaciones utilizan indicadores de gestión para medir el progreso hacia los objetivos.

4.1.1. Gestión Administrativa

La implementación del sistema de gestión hospitalaria de la calidad es una disposición estratégica para la organización de salud que se puede incrementar las operaciones directivas y generar una base fuerte para las iniciativas de decisión. (ISO 9001 Edición, 2015).

La Norma ISO 9001 indica sistemas de gestión de calidad de organizaciones empresariales y de salud tanto públicas como privadas, independiente del tamaño o tipo de sus actividades. Esto significa una excelente manera de trabajar para mejorar la calidad de sus servicios, así como la satisfacción del usuario. (Norma ISO 9001, 2013).

Actividad 1

Capacitación dirigida al personal para actualizar en conocimientos sobre sus funciones y responsabilidades que deben llevar en el Hospital bajo el manual: procesos del Ministerio de Salud Pública, se canalizará con talento humano un proceso de capacitación en coordinación con el Hospital Básico Sigchos, las mismas que serán impartidas semestralmente al año con la finalidad de garantizar que el personal de salud conozca cuáles son sus funciones y responsabilidades durante el periodo agosto 2022- agosto 2024.

Tabla 6. Indicador de Gestión Administrativa Actividad 1

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Capacitar al personal sobre sus funciones y responsabilidades.	Número	$\frac{\textit{capacitación realizada}}{\textit{Capacitaciones planificadas}}$	Informes con Pruebas pre y post test donde se califica con puntuación los conocimientos adquiridos.	2

Elaborado por: Erika Borja

Actividad 2

Capacitar al personal de salud del Hospital Básico Sigchos sobre la importancia de las Normas ISO 9001 para dar una atención de calidad a pacientes obstétricas y así aumentar las coberturas de atenciones, mediante capacitaciones mensuales que se impartirán el último miércoles de cada mes, con previa realización de cronogramas anuales actualizados, durante el periodo agosto 2022- agosto 2024.

Tabla 7. Indicador de gestión administrativa actividad 2

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Capacitar al personal del Hospital Básico Sigchos con normas ISO 9001.	Número	$\frac{\text{Capacitación realizada}}{\text{Capacitación planificada}}$	Informes con Pruebas pre y post establecidas al personal de salud donde se califica con puntuación los conocimientos adquiridos.	1 capacitación mensual

Elaborado por: Erika Borja

4.1.2. Gestión técnica y tecnológica

La incorporación de tecnología sanitaria es un proceso que tiene como finalidad incrementar la calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios de salud prestados mediante la introducción de tecnologías eficaces. (Lizcano-Jaramillo, P. A, 2021).

La Norma ISO 45001 mejora los sistemas de gestión de salud y seguridad del trabajo cuyo propósito es proteger a los empleados y visitantes al hospital de accidentes y enfermedades laborales adquiridas. (ISO,2018).

Actividad 1

Plantear la creación de un sistema de software mediante la creación de una página web con URL y dominio propio que pertenezca a la plataforma del Ministerio de Salud Pública, donde los representantes de las unidades del primer nivel del Cantón Sigchos podrán acceder y enviar información de pacientes obstétricas con referencias oportunas y seguimientos de pacientes obstétricas con la Norma ISO 45001 con el fin de fortalecer la demanda de pacientes en el Hospital Básico Sigchos y poseer un registro de atenciones, en el periodo agosto 2022- agosto 2024.

Tabla 8. Indicador de Gestión técnica y tecnológica Actividad 1

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Sistema informático instalado	Porcentaje	$\frac{\text{Sistema informático instalado}}{\text{Sistema informático planificado}}$	-Acta entrega de página web con dominio propio. -Verificar la validez de la web mediante el link de dominio mensualmente.	100%

Elaborado por: Erika Borja

Actividad 2

Vincular al software que se plantea crear la comunicación de mensajería instantánea WhatsApp” con los representantes de las unidades del primer nivel del Cantón Sigchos para las referencias oportunas y seguimientos de pacientes obstétricas con la Norma ISO 45001 con el fin de fortalecer la demanda de pacientes en el Hospital Básico Sigchos y poseer un registro de atenciones, durante el periodo agosto 2022- agosto 2024.

Tabla 9. Indicador de Gestión técnica y tecnológica Actividad 2

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Sistema de software vinculado a la mensajería instantánea WhatsApp.	Porcentaje	$\frac{\text{Sistema informático instalado}}{\text{Sistema informático planificado}}$	-Informe con la fecha de creación del sistema informático con firmas de responsabilidad de cada representante de las unidades del primer nivel del Cantón Sigchos.	100%

Elaborado por: Erika Borja

4.1.3. Gestión política y social

La política pública refleja la interacción de un sistema de actores y se expresa en sus principios y métodos operativos, que determinan cómo resolver un problema que se considera de interés ya sea este público o cualquier otro; Para la salud pública, se trata de asuntos que afectan a la salud. (Gómez-Arias R, 2012).

La Nueva Salud Pública tiene como objetivo desarrollar propuestas de promoción de la salud a través de estrategias innovadoras basadas en las condiciones sociales, las intervenciones gubernamentales y la sociedad civil; promoción y participación de la comunidad; va más allá del enfoque médico biológico y preventista de la enfermedad, preservando la salud y promoviendo la vida.

Incluye cambios ambientales, precauciones individuales e intervenciones terapéuticas adecuada, además de significar el renacer de actividades en promoción de la salud; atención a la pobreza ya las poblaciones más vulnerables, reorientando los servicios desde la atención residencial a la atención primaria de salud; y reforzado por actividades políticas y sociales.

(Villalobos, 2014).

Actividad 1

Contactar con organizaciones externas para poseer un apoyo financiero y la ejecución de ferias del área de obstetricia mediante actas de compromiso que serán firmadas y validadas por representantes de las instituciones externas: GAD, MIES, plan internacional, con una proyección de 3 ferias anuales con intervalo de 4 meses con la finalidad de que la población conozca sobre la cartera en servicios que brinda el Hospital Básico Sigchos enfocados en área de obstetricia, durante agosto 2022- agosto 2024.

Tabla 10. Indicador de Gestión política y social Actividad 1

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Interrelación con instituciones externas para la promoción del área de obstetricia.	Número	$\frac{\text{Ferias cuatrimestrales realizadas}}{\text{Ferias de promoción planificadas anuales}}$	Informes firmados por representantes que intervinieron en las ferias de promoción.	3

Elaborado por: Erika Borja

Actividad 2

Acudir a los medios de comunicación que posee al momento el Cantón Sigchos como son: la radio municipal Sigchos y proyecto uno, con la finalidad de programar y hablar sobre temas obstétricos de importancia para la comunidad para así aumentar las coberturas obstétricas, con una proyección de 3 entrevistas anuales con un intervalo de 4 meses, durante el periodo agosto 2022- agosto 2024.

Tabla 11. Indicador de Gestión política y social Actividad 2

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Acudir a medios de comunicación	Número	$\frac{\text{Entrevistas cuatrimestrales realizadas}}{\text{Entrevistas planificadas anuales}}$	Informes firmados por representantes que intervinieron en medios de comunicación.	3

Elaborado por: Erika Borja

4.1.4. Gestión financiera y económica

Actividad 1

Capacitación al personal financiero para determinar si los costos invertidos en el Hospital Básico Sigchos son los adecuados realizando así capacitaciones semestrales al año, durante el periodo agosto 2022- agosto 2024.

Tabla 12. Indicador de Gestión financiera y económica Actividad 1

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Capacitación al personal financiero.	Número	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones anuales planificadas}}$	Informes elaborados con los puntos críticos encontrados con firmas de responsabilidad.	2

Elaborado por: Erika Borja

Tabla 13: Inventario

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Presupuesto designado para el proyecto.	Número	$\frac{\text{Presupuesto designado}}{\text{Presupuesto planificado anual}}$	Informe de asignación del presupuesto	1

Elaborado por: Erika Borja

TABLA 14. Presupuesto para el plan de gestión para aumentar coberturas obstétricas en el Hospital Básico Sigchos.

Recurso Humano				
CARGO	Nro. PROFESIONALES	REMUNERACION MENSUAL	REMUNERACION ANUAL	REMUNERACION EN 2 AÑOS
DIRECTORA DE UNIDAD	1	2.641,00	31.692,00	63.384,00
GINECOLOGO	1	2.783,00	33.396,00	66.792,00
OBSTETRIZ	4	1.676,00	20.112,00	40.224,00
SUBTOTAL DE TALENTO HUMANO		7100,00	266.200,00	532.400,00
Capacitación				
	NRO DE CAPACITACIONES POR AÑO	COSTO POR V/U	COSTO TOTAL ANUAL	COSTO TOTAL EN 2 AÑOS
DIRECTORA DE UNIDAD	12	20,00	240,00	480,00
GINECOLOGO				

OBSTETRIZ				
Gestión técnica y tecnológica				
	NRO PAGINAS	COSTO TOTAL ANUAL	COSTO MANTENIMIENTO PAGINA ANUAL	COSTO EN DOS MANTENIMIENTO TOTAL
CREACION DE PAGINA CON DOMINIO PROPIO	1	500,00	20,00	40
CREACION MENSAJERIA INSTATANEA WHATSSPAP	-	-	-	-
Gestión política y social				
	NUMERO DE FERIAS	COSTO POR FERIA	COSTO ANUAL	COSTO EN DOS AÑOS TOTAL
FERIAS DE PROMOCION	3	50,00	150,00	300,00

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

Elaborado por: Erika Borja

TABLA 15. Presupuesto para creación de página web

ACCIONES	SOLUCIONES	DEPARTAMENTO	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS	COSTOS
Adecuación del software	Base de datos actualizada	SISTEMAS	JEFE DE SISTEMAS	3 MESES	EQUIPOS	120
Levantamiento de información	Base de datos actualizada	SISTEMAS	JEFE DE SISTEMAS	2 MESES	EQUIPOS	100
Depuración de base de datos	Actualizar base de datos	SISTEMAS	DIGITADOR	2 MESES	EQUIPOS	80
Enlace con mensajería instantánea WhatsApp	Establecer pacientes con acuden con recurrencia	SISTEMAS POR ESPECIALIDADES	JEFE DE SISTEMAS	2 MESES	EQUIPOS	90
Página con dominio propio	Comprar software	Actualizar base de datos	SISTEMAS	2 MESES	EQUIPOS	110
COSTO TOTAL DE PAGINA WEB						500

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

Elaborado por: Erika Borja

Presupuesto anual requerido para llevar a cabo dicho plan están incluidos en:

Gestión Administrativa

Insumos para la elaboración de las capacitaciones mensuales 20\$ por mes donde se incluirán la entrega de trípticos informativos, pre y post- test y a todo el personal, siendo este un gasto anual con proyección de 240\$.

Gestión técnica y tecnológica

Para el diseño de una página web con URL y dominio propio en un sitio web para instituciones tiene el costo de 500\$, el mismo que será de utilidad para seguimiento de las pacientes obstétricas con la norma ISO 45001.

Gestión política y social

El costo para la implementación de ferias con la interrelación con instituciones externas para la promoción del área de obstetricia, en proyección tendría un estimado de 50 \$ por una feria y al realizar 3 ferias anuales se tendría un gasto de 150\$.

Proyectando gasto para el plan de gestión un total 890\$ restando en años posteriores en la creación del software.

CAPÍTULO V

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

5.1 Monitoreo del Plan

El desarrollo de un plan de gestión es fundamental porque una organización que opere en el sector salud necesita herramientas de gestión con las que se esfuerce continuamente por crecer y desarrollo organizacional, es ahí donde los elementos de la gerencia en salud se convierten en una herramienta precisa para el sostenimiento de la instalación de salud. (Rivera, 2016).

El proceso de seguimiento de la calidad es un proceso en el que periódicamente se deben realizar actividades para recopilar y analizar indicadores establecidos y desarrollados que determinen el progreso y la eficacia del proceso realizado y la medida en que se está realizando el grado de consecución o logro de la calidad.

Mediante este proceso, se puede recopilar información que permita utilizarse para tomar decisiones, evaluar las dificultades o inconvenientes, así como mejorar procesos de atención.

Como parte de la importancia en el seguimiento esta: medir el conocimiento que tienen el personal de la salud en concordancia con las normas ISO 9001 y 45001, identificar otras características del proceso de atención de salud que se está realizando y necesita mejorar, medir si se están tomando acciones o estrategias de mejora eficaces y eficientes.

Por otro lado, permite medir la calidad a los prestadores de servicios comenzar a reconocer y valorar la calidad del servicio. En este proceso debemos contar con la implicación del equipo de salud y en lo posible con la dirección del Hospital Base de Sigchos en cada etapa, en cada una de nuestras actividades, desarrollamos una herramienta para el diagnóstico de gestión, como el FODA.

Se procede a mostrar las actividades de las cuales pretendemos monitorear el desempeño de cada división:

Tabla 16. Monitoreo de las actividades para incrementar atenciones obstétricas.

ÁREA DE GESTIÓN	ACTIVIDADES	MEDIOS DE CONTROL DEL MONITOREO	MONITOREO			
			Mensual	trimestral	Semestral	Anual
Administrativa	Verificador en cumplimiento de la aplicación de normas ISO 9001 en el establecimiento de salud	Check list			x	
Administrativa	Seguir el cronograma anual diseñado con capacitaciones semestrales al personal en coordinación con talento humano	Pre y posevaluación. Informes del personal capacitado.			x	
Administrativa	Seguir el cronograma anual diseñado con capacitaciones mensuales con las Normas ISO 9001 y 45001.	Pre y posevaluación. Informes del personal capacitado y check list.	x			
Gestión técnica y tecnológica	Plantear la creación de un software con dominio propio para la referencia y seguimiento oportuno de pacientes obstétricas con la norma ISO 45001.	Verificar mediante el link la validez de la información recopilada.				x
Gestión técnica y tecnológica	Vincular al software que se plantea crear la comunicación de mensajería instantánea WhatsApp para la referencia y	Verificar el funcionamiento del				x

	seguimiento oportuno de pacientes obstétricas con la norma ISO 45001.	como administrador del grupo.				
Gestión política y social	Poseer apoyo de instituciones externas para realizar ferias de promoción y medios de comunicación del área de obstetricia	Actas firmadas-Informes firmados por representantes		X		
Gestión política y social	Acudir a medios de comunicación para promocionar el área de obstetricia	Informes firmados por personal que acude a la entrevista		X		

Elaborado por: Erika Borja

A través de esta planificación, se espera que se mantenga un seguimiento adecuado de las estrategias implementadas para asegurar la implementación y desarrollo del proyecto de manejo y el logro de los objetivos.

5.2. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

Para determinar si se pueden alcanzar las metas del plan de gestión para incrementar la cobertura obstétrica en el Hospital Base de Sigchos, el equipo organizador realizará una reunión para evaluar los resultados, documentar los procesos realizados, analizar los resultados finales del desempeño de indicadores y actividades, y verificar que se ha producido la mejora esperada antes del inicio del plan, compartir los resultados y formar al demás del personal en el correcto uso de todos los procedimientos implantados.

Por el contrario, cuando no se logra la mejora esperada, la planificación comienza a crear e implementar estrategias de mejora, o se pueden modificar las estrategias existentes prestando más atención a las dificultades identificadas.

El diagnóstico preliminar nos da la oportunidad de conocer las características de la organización, expresando, el punto inicial del proyecto de gestión desarrollado que pretendemos llevar a cabo su implementación, y en base a ello hacemos un diagnóstico y la estrategia que pretendemos llevar a cabo con la finalidad de mejorar la situación.

Luego, después de seis meses, se realizará una revisión intermedia para verificar el progreso que hemos logrado o las limitaciones encontradas, en esta etapa podemos cambiar algunos aspectos son defectuosos y continúan produciendo buenos resultados.

Finalmente, al terminar el año se llevó a cabo la evaluación final y determinar si hemos cumplido con nuestras metas y si nuestros planes se están llevando a cabo satisfactoriamente.

ANALISIS DE DATOS DE RECOLECCION

La finalidad del análisis de datos, este es un modelo de encuestas que se aplicó para la elaboración del presente plan y que también será utilizado para las evaluaciones periódicas en cada una de las áreas sobre el plan que hemos detallado.

- ✓ En primer lugar, el método principal de recopilación de datos fue entrevistas realizadas en: el área administrativa del Hospital Básico Sigchos: directora, calidad, jefe del área de ginecología -obstetricia, y datos estadísticos de la institución.

Para preparar esta entrevista, se creó un escenario estructurado que cubrió aspectos relevantes de la encuesta, de modo que hubo interacción entre los entrevistadores y los encuestados con respecto a la fluidez del concepto de la encuesta.

Entrevistados

Dra. Lilita Jacome-Directora del Hospital Básico Sigchos.

Dr. José Delgado-Jefe del área de ginecología.

Lcda. Daniela Hidalgo-Personal de calidad del Hospital

Lugar: Hospital Básico Sigchos

Fecha:24 de abril del 2022

Duración: 15minutos cada uno

- ✓ En segundo lugar, se realizan 15 encuestas a mujeres que comprenden entre 15 a 49 años de edad para conocer las causas más frecuentes de la baja producción en atenciones obstétricas.

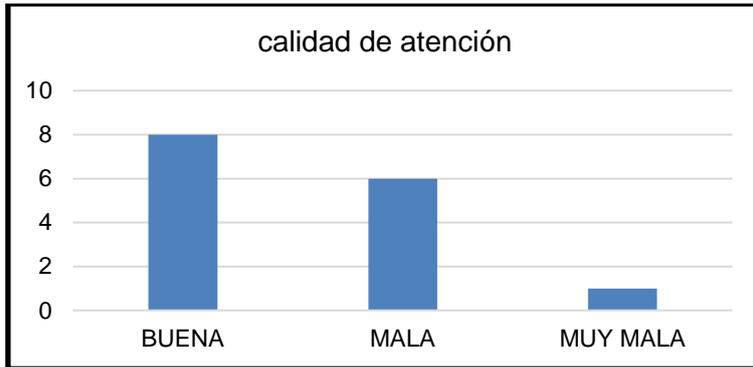
De esta manera, la finalidad de estas entrevistas y encuestas es realizar una investigación descriptiva cualitativa con el fin de recabar información para el plantear el plan de gestión.

Dentro de las 15 encuestas realizadas a mujeres que comprenden entre 10 a 49 años de edad que acuden a la unidad de salud, se formuló 5 preguntas cerradas,

para conocer con la percepción de la atención del área de obstetricia, dentro de las que se detallan a continuación:

1 ¿Qué calidad de atención existe en el área de obstetricia?

FIGURA 7. Gráfico de barras calidad de atención existe del área de obstetricia



BUENA	8	53%
MALA	6	40%
MUY MALA	1	7%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Erika Borja

ANÁLISIS: Dentro de las 15 encuestas realizadas a mujeres que comprenden entre 10 a 49 años de edad responden 8 que atención es buena siendo este un 53% ,6 mala 40% y 1 muy mala 7% concluyendo que las usuarias que acuden al servicio tienen una apreciación baja del servicio.

2 ¿Ha escuchado en un medio de comunicación sobre obstetricia?

FIGURA 8. Gráfico de barras ¿Ha escuchado en un medio de comunicación sobre obstetricia?



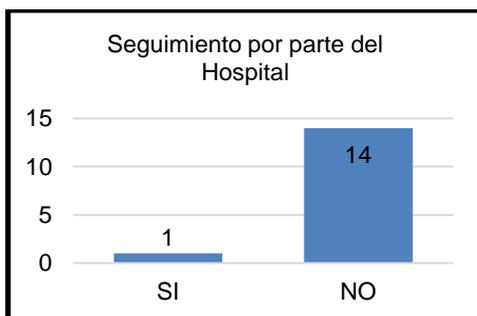
SI	1	6%
NO	13	87%
NO SABE	1	6%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Erika Borja

ANÁLISIS: Del total de 15 usuarias el 87% no ha escuchado sobre el termino obstetricia, siendo este un factor para no poseer atenciones obstétricas.

3 ¿Existe un seguimiento por parte del Hospital hacia usted?

FIGURA 9. Gráfico de barras ¿Existe un seguimiento por parte del Hospital hacia usted?



SI	1	7%
NO	14	93%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Erika Borja

ANÁLISIS: Del total de las 15 encuestas refieren no tener en un 93% un seguimiento de las atenciones por parte del Hospital, siendo este otro factor en la cobertura de atenciones.

4 ¿Le gustaría que los profesionales de salud le atiendan con calidad bajo las normas ISO 9001?

FIGURA 10. Gráfico de barras ¿Le gustaría que los profesionales de salud le atiendan con calidad bajo las normas ISO 9001?



SI	13	86%
NO	1	7%
NO SABE	1	7%
TOTAL	15	100%

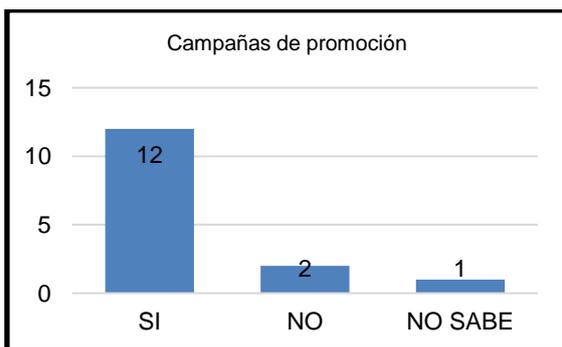
Elaborado por: Erika Borja

ANÁLISIS:

Del total de 15 usuarias responde un 86% que les gustaría ser atendidas con calidad, siendo este un factor importante para incrementar las atenciones obstétricas.

5 ¿Le gustaría que existan campañas de promoción del área de obstetricia?

FIGURA 11. Gráfico de barras ¿Le gustaría que existan campañas de promoción del área de obstetricia?



SI	12	80%
NO	2	13%
NO SABE	1	7%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Erika Borja

ANÁLISIS: Del total de 15 usuarias responden 80% que les gustaría la implementación de campañas de promoción del área de obstetricia para conocer la cartera de servicios que oferta la institución y así incrementar las coberturas en atenciones.

DISCUSIÓN

La presente discusión se realiza en base a la información que se consiguió en la aplicación de las encuestas, relacionándolos con las teoría o trabajos previos, el problema de investigación, objetivos, el diseño de la interpretación de datos obtenidos tomando en cuenta lo citado anteriormente se realiza la siguiente discusión de resultados:

- ✓ Del total de 15 usuarias el 40 % de usuarias reportan una atención baja en calidad por el área, 87% desconoce sobre las prestaciones del servicio de obstetricia, 93% refieren no tener un seguimiento por parte del Hospital, 86% respondieron que les gustaría tener una atención con calidad efectuando los estándares de la Norma ISO 9001, 80 % les gustaría ser partícipes de ferias de promoción.

Por lo que se ha considerado generar un seguimiento a cada una de las evaluaciones planteadas en el plan de gestión.

5.2.1. Gestión Administrativa

Se realizo un total de 3 entrevistas: directora del Hospital Básico Sigchos, jefe de área de Ginecología – obstetricia y área de calidad estando de acuerdo en plantear dicho plan elaborado, para así incrementar la cobertura de atenciones obstétricas.

Capacitar al personal de salud del Hospital Básico Sigchos sobre la importancia de las Normas ISO 9001 para dar una atención de calidad a pacientes obstétricas y así aumentar las coberturas de atenciones, mediante capacitaciones

mensuales que se impartirán el último miércoles de cada mes, con previa realización de cronogramas anuales actualizados.

Se creó una matriz en Excel con una proyección mensual de capacitaciones bajo la Normas ISO 9001 que serán impartidas al personal de salud que conforma el Hospital Básico Sigchos.

5.2.2. Gestión técnica y tecnológica

Plantear un software de comunicación vinculados con mensajería instantánea: "WhatsApp" y creación de una hoja web con URL y dominio propio con los representantes del Cantón Sigchos: Isinlivi, Chugchilan, Palo Quemado, Las Pampas, para la captación oportuna y referencias con la norma ISO 45001, está en proyección el desarrollo de la página web, que prestara utilidad para el Hospital y unidades de primer nivel del Cantón Sigchos.

5.2.3. Gestión política y social

Contactar con organizaciones externas para poseer un apoyo financiero y la ejecución de ferias del área de obstetricia y promoción en medios de comunicación del área de obstetricia, al momento se está elaborando oficios dirigidos a instituciones externas como el GAD, MIES, Plan internacional, radio Sigchos, para su participación y contribución con la institución.

Las ferias que están proyectadas anualmente en forma cuatrimestral; las mismas que promoverán el incremento de atenciones obstétricas.

El objeto de la evaluación del plan es demostrar numéricamente que el proyecto desarrollado es sostenible en el tiempo; para el efecto se ha realizado para un lapso de cinco años, dados los cambios que se producen por la globalización, las decisiones políticas que se quiera o no afectan al quehacer de la institución, con una proyección de gasto inicial en 890\$ destinados en recursos para la ejecución del plan y costos subsecuentes de 390\$, sin contar con el recurso humano.

Es por ello importante implementar este plan de gestión el mismo que fue basado en los siguientes parámetros : Norma ISO 9001, ISO 45001, CONE 2014, Guía práctica clínica control prenatal 2015, Componente Normativo Materno 2008, para aumentar la cobertura obstétrica ya que los intereses internos del Hospital impulsarán una mayor cobertura en atenciones, por lo tanto una necesidad sustancial, además de que la población del Cantón de Sigchos se beneficiará del acceso a los servicios proporcionados por el Hospital Básico de Sigchos.

5.3 Limitaciones

“Actualmente las organizaciones mantienen un sistema conservador y por inexperiencia no exploraran con nuevas estrategias en gerencia y propagar sus alcances. Esto lleva a estas organizaciones a acortar enormemente sus ventas o demanda de usuarios, hasta ser cerradas a causa de no irrumpir en nuevas estrategias y unirse a la creciente globalización a la cual avanza el mundo. (Fernández Darraz, 2017).

Dentro de las limitaciones que se encuentra en el plan de gestión están:

5.3.1. Gestión Administrativa

Se presenta como limitante que no todo el personal acude a las capacitaciones que son de suma importancia para la correcta atención de las pacientes, pese a enviarse una convocatoria por un medio oficial.

5.3.2. Gestión técnica y tecnológica

Se presenta como limitante el recurso económico destinado para crear una página web con dominio propio.

5.3.3. Gestión política y social

Se presenta como limitante que no todas las instituciones externas del Cantón Sigchos están prestas para sumarse a las actividades de promoción que deseamos proyectar.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1.- Se elaboró un Plan Estratégico de Gestión para incrementar coberturas de las atenciones obstétricas del Hospital Básico Sigchos, en el cual se expone un Diagnóstico de las capacidades gerenciales, las diferentes actividades para su implementación, los recursos necesarios tanto humanos, técnicos, tecnológicos, económicos y socio políticos, así como los medios e indicadores para la evaluación y seguimiento al Plan de Gestión, todo esto con la finalidad de cumplir con los requerimiento de Normas como las ISO 9001, 45001, CONE en el SNS, Componente Normativo Materno 2008, para dar una atención con calidad a las pacientes.

2.- Se elaboró el plan anual de capacitaciones que con su implementación aumentará la cobertura de atenciones obstétricas en los servicios de hospitalización, emergencia y centro Obstétrico del Hospital Básico Sigchos, fortaleciendo así la demanda de los pacientes que acuden a la institución con un personal de salud que estará capacitado para brindar una atención de calidad obstétricas estandarizando las Normas ISO 9001 y 45001.

3.- Se fomentará la interrelación con organismos externos del Cantón Sigchos con el propósito de obtener mayor número de referencias de pacientes obstétricas hacia el Hospital Básico Sigchos y fomentando así la promoción del área del servicio en el Cantón.

6.2. Recomendaciones

1.-Recomiendo ejecución y seguimiento del desarrollo de este plan de gestión, además luego de la implementación, se realiza una evaluación periódica para observar y analizar su flexibilidad en términos de seguridad, costo y efectividad del sistema, que las limitaciones económicas no sean en si una brecha para llevar a cabo otras actividades que no requieren recursos económicos.

2.-Recomiendo llevar a cabo con una proyección anual de las capacitaciones dirigidas a profesionales y evaluaciones; con el propósito de exponer estrategias de coordinación, monitoreo y evaluación del servicio en el área de obstetricia.

3.-Se recomienda fomentar interrelación con organismos externos del Cantón Sigchos con el objeto de obtener mayor número de referencias en pacientes obstétricas hacia el Hospital Básico Sigchos.

REFERENCIAS

- González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenida de <https://books.google.at/books?id=kGzWDwAAQBAJ>
- Rastrollo Suárez, Juan José, (2019) La profesión de gestor administrativo y los derechos de los ciudadanos obtenido de https://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/results?qu=GESTION+ADMINISTRACION
- Hu, Bin, (2020) Gestión y evaluación de la calidad. La biblioteca universitaria en China obtenido de https://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/results?qu=GESTION+calidad
- *Norma ISO 9001*. (2013, noviembre 7). Software ISO. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Rivera, F. J. U. (2016). Planificación y gestión en salud: flexibilidad metodológica y acción comunicativa. In: RIVERA. Scielo.org. Obtenida de <https://books.scielo.org/id/gzqf6/pdf/rivera-9788575415429-02.pdf>
-
- MSP, 2008. Componente Normativo Materno obtenido de <http://www.calidadsalud.gob.ec>
- MSP, (2015). Control Prenatal, obtenido de www.salud.gob.ec
- MSP,2014 Cuidados Obstétricos y neonatal Esencial en el Sistema Nacional de Salud obtenido de: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/09/Norma-Cone-digital-27-05-14.pdf>
- *MSPTransparencia (2021) – Ministerio de Salud Pública*. (s/f). Gob.ec.Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/transparencia/>
- Deruyttere.(2002). *Etnicidad y Censos*, obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r38075.pdf>

ABREVIATURAS

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OEA: Organización de Estados Americanos

NBI: Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas

ISO: **Organización** Internacional de Normalización, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización

ANEXOS

Anexo 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente examen permitirá recolectar datos para determinar el nivel de la demanda insatisfecha por el área de obstetricia, por lo que se solicita responder lo más objetivo, honesto y sincero. Por su valiosa colaboración, se le agradece anticipadamente, pues el resultado de esta investigación permitirá mejorar nuestro servicio en beneficio de ustedes.

INSTRUCCIONES:

La primera parte son datos generales del encuestado y preguntas cerradas para una x en el casillero correspondiente.

SEXO:	(M) Masculino	(F) Femenino	EDAD:		
ESTADO CIVIL:	(S) Soltero	(C) Casado	(V) Viudo	(D) Divorciado	(C) Conviviente
GRADO INSTRUCCIÓN:	(P) Primaria	(S) Secundaria	(T) Técnica	(U) Universitaria	
OCUPACIÓN:					
INGRESO ECONÓMICO SEGÚN (Sueldo Mínimo Vital):	(Mn) Menor	(I) Igual		(My) Mayor	
INDIQUE EL SERVICIO PARA EL CUAL SOLICITA ATENCIÓN					
CUENTA CON TRANSPORTE PÚBLICO PARA DESPLAZARSE DESDE SU CASA HACIA EL HOSPITAL	SI	NO	CUENTA CON RECURSOS ECONÓMICOS PARA TRASLADARSE DESDE SU CASA HASTA EL HOSPITAL	SI	NO

EL TIEMPO QUE LE DEMORA DESPLAZARSE, ES DE:	Menor a 30 minutos	De 30 a 60 minutos	Mayor a 60 minutos	
1 ¿Qué calidad de atención existe en el área de obstetricia?	Buena	Mala	Muy mala	
2 ¿Ha escuchado en un medio de comunicación sobre obstetricia?	SI	NO	NO SABE	
3 ¿Existe un seguimiento por parte del Hospital hacia usted?	SI	NO		
4 ¿Le gustaría que los profesionales de salud le atiendan con calidad?	SI	NO	NO SABE	
5 ¿Le gustaría que existan campañas de promoción del área de obstetricia?	SI	NO	NO SABE	

Anexo 3

Estructura de la entrevista realizada

ENTREVISTA A PERSONAL DE LA INSTITUCION
1. Basándose en su experiencia completa como trabajadora de la institución, ¿qué problemas al momento enfrenta el Hospital?
2.- Como percibe la administración de la institución?
3.- El área de obstetricia actualmente presenta falencias?
4.- Como percibe la atención que es dada a l@s pacientes?
5.- Como percibe que es dada la atención en el área de obstetricia?
6.- Como miembro de la institución está de acuerdo en llevar a cabo un plan de gestión para solventar la problemática actual?

Anexo 4

Check list ISO 90001

Nº	Dimensión	Subdimensión
1	Tangibilidad	¿El personal de servicios tiene equipos de apariencia moderna?
2		¿Las instalaciones físicas de la Institución de servicios son visualmente atractivas, dispone de señalética?
3		¿El personal de servicios tiene apariencia pulcra?
4		¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?
5	Fiabilidad	¿Cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?
6		¿Cuando un cliente tiene un problema el personal de servicio muestra un sincero interés en solucionarlo?
7		¿El personal de servicios realiza bien el trabajo a la primera vez?
8		¿El personal de servicio concluye el servicio en el tiempo prometido?
9		¿El personal de servicios dispone de registros exentos de errores?
10	Capacidad de respuesta	¿El personal de servicio comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?
11		¿Los empleados de la Institución ofrecen un servicio rápido a sus clientes?
12		¿Los empleados de la Institución de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?
13		¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?
14	Seguridad	¿El comportamiento de los empleados de la Institución de servicios transmite confianza a sus clientes?
15		¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con el personal de servicios?
16		¿El personal de servicios son siempre amables con los clientes?
17		¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?
18	Empatía	¿El personal de servicios da a sus clientes una atención individualizada?
19		¿El personal de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?
20		¿El personal de servicios ofrece una atención personalizada a sus clientes?
21		¿El personal de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?
22		¿El personal de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?

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

Fuente: Modelo Servqual