



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**TÍTULO DEL TRABAJO:**

Gestión de prevención de Riesgos Psicosociales en el Centro de Salud Tipo C  
Chone

**Profesor**

Dr. Jorge Bejarano Jaramillo. MSc

**Autora**

María Lourdes Mejía Toromoreno

**2022**

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO .....   | iv |
| ABSTRACT .....  | v  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1  |
| CAPITULO I .....  | 3  |
| REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....   | 3  |
| ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL .....  | 3  |
| 1.1 INTRODUCCIÓN .....  | 3  |
| 1.2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL... ..   | 5  |
| 1.2.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA .....   | 5  |
| Estructura Administrativa .....   | 6  |
| 1.2.2 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS .....   | 6  |
| 1.2.2.1 Análisis geoespacial y geopolítico.....   | 6  |
| 1.2.2.2 Oferta de servicios .....   | 7  |
| 1.2.2.3 Población atendida.....   | 10 |
| 1.2.2.4. Demanda de servicios insatisfecha .....  | 12 |
| 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....  | 12 |
| .....   | 13 |
| 1.4 JUSTIFICACION DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....  | 13 |
| 1.5 OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN.....  | 14 |
| 1.5.1 Objetivo General .....  | 14 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos.....   | 14 |
| 1.6 OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE<br>SERVICIOS .....  | 14 |
| 1.6.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS ESTUDIADAS .....  | 15 |
| CAPITULO II .....   | 16 |
| JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA<br>REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS..... | 16 |
| 2.1. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES<br>FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD.....                       | 17 |
| 2.1.2. Gestión Estratégica de Marketing .....   | 18 |
| 2.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos .....   | 18 |
| 2.1.4. Gestión Financiera .....   | 19 |
| 2.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....   | 19 |
| 2.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica u Hospitalización.....   | 20 |
| CAPITULO III .....  | 21 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO .....  | 21 |
| 3.1.1. Análisis Entorno Social.....  | 21 |
| 3.1.2. Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....     | 21 |
| Entrada nuevos Competidores .....  | 21 |
| Proveedores.....   | 22 |
| Productos.....   | 22 |
| Clientes .....   | 22 |
| Rivalidades.....   | 23 |
| 3.1.3. Análisis FODA.....  | 23 |
| 3.1.4. Cadena de valor de la organización .....                            | 24 |
| 3.1.5. Planificación Estratégica .....                                     | 24 |
| Visión .....   | 24 |
| Objetivos institucionales.....   | 25 |
| Políticas .....  | 26 |
| 3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL .....  | 26 |
| 3.2.2.Gestión Administrativa y de Recursos Humanos .....                   | 28 |
| 3.2.3. Gestión Financiera .....  | 29 |
| 3.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....                  | 31 |
| 3.2.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones ..... | 32 |
| 3.2.6. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización .....       | 33 |
| CAPITULO IV.....   | 35 |
| EVALUACIÓN E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL .....            | 35 |
| 4.1LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES EN LA GESTION GERENCIAL                  | 35 |
| 4.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                                   | 36 |
| 4.2.1. Conclusiones.....   | 36 |
| 4.2.2. Recomendaciones .....   | 37 |
| GLOSARIO.....  | 38 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 39 |
| ANEXOS .....   | 41 |

## RESUMEN EJECUTIVO

En el Centro de Salud Tipo C, uno de sus principales obstáculos es la correcta implantación de un Protocolo sobre Riesgos Psicosociales, sus causas y efectos.

Por ello, este plan se elabora inicialmente analizando la situación y los factores para un correcto diseño y enfoque, también es necesario fijar objetivos claros y reales que puedan ser aplicables definiendo cuáles son las limitaciones que pueden impedir el cumplimiento para proponer soluciones alternativas y trabajar en ellas.

El diagnóstico de capacidades directivas del Centro de Salud Tipo C debe realizarse, a través de herramientas de gestión como el análisis FODA, que nos permitirá realizar un diagnóstico interno y externo en sus diferentes áreas, Gestión del Departamento de Gestión Administrativa y Recursos Humanos, Gestión Operativa de Gestión Financiera, Abastecimiento y Logística, Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión de Servicios Clínicos y/u Hospitalización.

Una vez realizado el análisis de capacidades gerenciales, se establece el plan de manejo en cada área con el indicador respectivo, finalmente se realiza la evaluación del plan de manejo realizando y cumpliendo las actividades. El Proyecto está contemplando para una realización de 5 años.

**Palabras clave:** Protocolos sobre riesgos psicosociales, estrategias, formación, seminarios, charlas, psicología, recursos.

## **ABSTRACT**

In the Type C Health Center, one of its main obstacles is the correct implementation of a Protocol on Psychosocial Risks, their causes and effects.

Therefore, this plan is initially prepared by analyzing the situation and the factors for a correct design and approach, it is also necessary to set clear objectives and real that may be applicable defining what are the limitations that may prevent compliance to propose alternative solutions and work on them.

The diagnosis of managerial capacities of the Type C Health Center must be carried out, through management tools such as the SWOT analysis, which will allow us to carry out an internal and external diagnosis in its different areas, Management of the Administrative Management and Human Resources Department, Financial Management Operational Management, Supply and Logistics, Information Technology Management Information and communications, Management of Clinic Services and/or Hospitalization.

Once the analysis of managerial capacities has been carried out, the management plan is established in each area with the respective indicator, finally the evaluation of the management plan is carried out by carrying out and fulfilling the activities. The Project is contemplating for a realization of 5 years.

Keywords: Protocols on psychosocial risks, strategies, training, seminars, talks, psychology, resources.

## INTRODUCCIÓN

Desde algunos años se ha considerado que las enfermedades mentales afectan el desempeño de los trabajadores, sin embargo, investigaciones han revelado que las situaciones del entorno laboral denominadas “Riesgo Psicosocial” pueden contribuir, producir, agravar problemas de salud mental y física.

Por ejemplo, la percepción de sobrecarga de trabajo se ha asociado con accidentes en trabajadores jóvenes, la falta de control sobre el entorno de trabajo genera daño a la salud. El riesgo psicosocial también puede generar depresión, ansiedad, irritabilidad, alteraciones en el sueño, entre otros.

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales constituyen un reto en Seguridad y Salud en el Trabajo ya que no solo afectan significativamente la salud de los trabajadores sino también tienen efectos negativos para las empresas, organizaciones y gobiernos, esto se refleja en altos índices de ausentismo, preceptismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, compensaciones, rehabilitación, indemnización y jubilación anticipada de los trabajadores afectados.

Los factores psicosociales se los puede definir como las características de las condiciones del trabajo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

En este contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a los factores de riesgo psicosocial como “Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”.

En la actualidad el medio laboral ha presentado cambios en algunos casos la implementación de la organización en las tareas asignadas al trabajador se realiza de forma centralizadas, un entorno cambiante y exigente en los trabajos, un ambiente laboral lo cual llega a repercutir en la salud.

En el Centro de Salud Tipo C los factores psicosociales pueden relacionarse con el ambiente laboral, una organización de funciones débiles, baja interacción personal entre compañeros, todos estos afectos pueden afectar el bienestar, la calidad de vida y la salud del trabajador afectando su desarrollo laboral.

El plan de gestión está diseñado para mejorar y contribuir en la institución partiendo con el análisis ambiental situacional enfocando en los Riesgos Psicosociales del Centro de Salud Tipo C Chone, con la implementación de la Metodología aplicada que me permitirá con los Objetivos y el problema planteado, se ponga en ejecución la implementación de este diagnóstico y con el problema central identificado podremos formular el plan de gestión con el que se mejorara las deficiencias, estableciendo las debidas recomendaciones, conclusiones.

Para que este proyecto pueda ser ejecutado se necesitara del apoyo de las autoridades del Centro de Salud Tipo C Chone.

# **CAPITULO I**

## **REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL**

#### **1.1 INTRODUCCIÓN**

Los riesgos psicosociales van a existir en cualquier parte sea en el ámbito laboral, familiar, social etc., debido a que el ser humano no tiene la capacidad de poder controlar las situaciones o factores externos que afecten su salud o bienestar psicosocial.

La relación que existe entre el trabajo y la salud es por la capacidad que el ser humano tiene para desenvolverse física como intelectualmente, que en el algún momento generaran algún daño en su salud. El bienestar, la calidad de vida y la salud laboral dependen del lugar y ambiente donde se trabaje.

Los riesgos psicosociales siempre han existido lo que ha cambiado es la forma en que se los percibe, debido a los cambios sociales, las nuevas metodologías de trabajo, los cambios ocupacionales y el cambio de las relaciones profesionales favoreciendo para el crecimiento de este tipo de riesgos, hasta el punto de considerarlo un problema grave dentro de las organizaciones por la afectación que se presentan al momento de la consecución de los objetivos, (Asociación Chilena de Seguridad, 2019).

Durante la última década la prevención de riesgos laborales en el Ecuador ha presentado cambios importantes, debido a las leyes que fomentan la protección de la salud de los trabajadores. La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 326 señala El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Dentro de los cambios esta la concepción Psicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo, tanto públicos como privados, incluyéndose a la prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales misma que al momento ha presentado un inadecuado manejo, de los factores psicológicos que incrementan la vulnerabilidad ante los riesgos de los trabajadores.

El Ecuador tiene una población (INEC, 2022) es de 17,5 millones de habitantes (51% son mujeres) y la esperanza de vida aumentará significativamente en los próximos años (2010 fue de 75 años y para el 2030 será de 80,5 años). En la actualidad existen enfermedades de la piel, la pérdida de audición inducida por el ruido y las patologías respiratorias fueron los tres trastornos de salud más frecuentes.

Los riesgos psicosociales dentro del Centro de Salud Tipo C Chone y las condiciones laborales representan una amenaza con enfermedades de todo tipo, en la actualidad se enfrentan a grandes cambios en las practicas que rigen las medidas laborales, algunas condiciones de trabajo, cargas de horarios, pocas horas de descanso, han provocado nuevos riesgos que atentan contra la salud de los trabajadores.

Según la OIT los factores de riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas, estos factores de riesgos continúan permaneciendo invisibles, o como muchos, en segundo lugar, ante los intereses de los empresarios, e incluso ante los trabajadores y afectados debido a la falta de formación preventiva. Estos factores de riesgo están presentes en todos los centros de trabajo y en todos los sectores de actividad, aunque pueden aparecer con una mayor incidencia y frecuencia en determinadas actividades a su vez pueden desencadenar problemas de salud, (OIT, 2013).

Trabajadores más saludables, eficientes, alertas y plenos de energía positiva, tienen como menos riesgo de accidentes, mejor manejo de las situaciones de estrés, menor ausentismo y rotación de personal, lo que contribuye a que las empresas mantengan un nivel competitivo y optimicen su productividad, por esto

la prevención debe de ser prioridad, pero esta necesidad no siempre se ve satisfecha, ya que las condiciones en las que realizan sus labores no favorecen a realización de estas acciones por lo tanto se necesita que las empresas se comprometan a favorecer condiciones que permitan mejoras en la salud de sus trabajadores, evitar así posibles enfermedades y accidentes laborales, (Moreno, 2010).

Los factores de riesgos psicosociales son características nocivas de la organización del trabajo que podemos identificar en cuatro dimensiones, exceso de la exigencia psicológica, la falta de influencia y de desarrollo, escasas compensaciones, y la doble presencia. La evaluación de factores de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, es decir a las características de la organización del trabajo, para su evaluación existen métodos avalados por estudios científicos y no debe de aceptarse cualquier método, (Astudillas, 2014).

## **1.2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL**

### **1.2.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA**

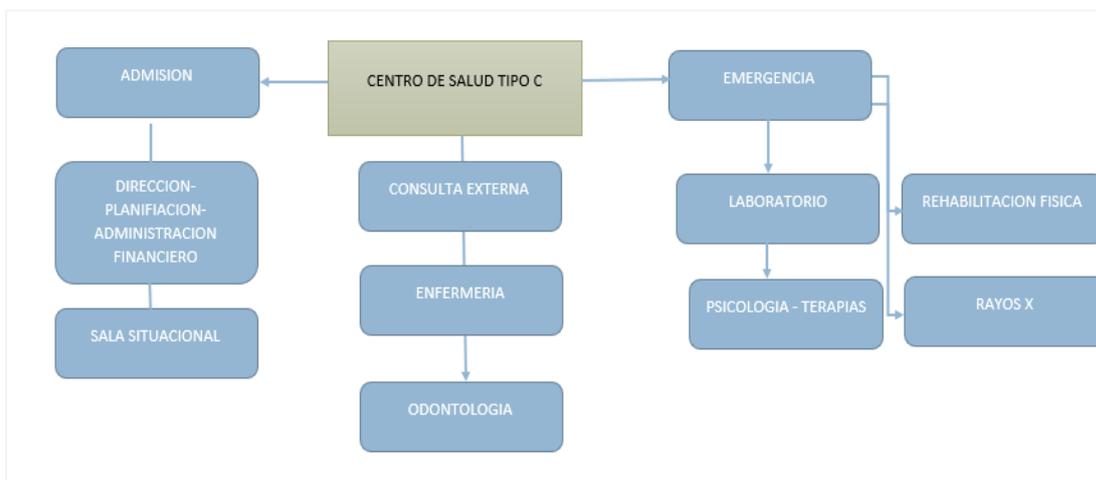
El Centro de salud de Chone Tipo C pertenece al Distrito de Salud 13D07 Chone- Flavio Alfaro, brinda atención de primer nivel, atiende a una población de 44890 habitantes y está ubicado en la Provincia: Manabí Cantón, Parroquia Chone.

El Centro de Salud cuenta con una infraestructura y equipamiento nuevo (5 años de funcionamiento), no cuenta con recursos económicos propios ya que financieramente es una entidad del Ministerio de Salud Pública del Ecuador el cual es el encargado de emitir a la red pública de salud, las normas, políticas, reglamentos, protocolos, manuales, planes, guías y otros, de acuerdo con los lineamientos universales de salud.

El centro de salud, Tipo C, es uno de los primeros Centros de Atención de la Ciudadanía del Cantón Chone.

Ofreciendo los servicios médicos básicos, como Obstetricia, Odontología, Radiología, Pediatría, Rehabilitación o Emergencias las 24 horas.

## Estructura Administrativa



**Ilustración 1.-** Cuadro de estructura administrativa

**Fuente:** Centro de Salud Tipo C Chone 2022

El director(a) del Tipo C Chone que tiene la función de dirigir, ejecutar y velar por el cumplimiento de los programas y proyectos que promuevan el Plan de Salud Territorial, garantizando el correcto funcionamiento, desarrollo, seguimiento y acompañamiento a las entidades.

### 1.2.2 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS

#### 1.2.2.1 Análisis geoespacial y geopolítico

#### Centro de Salud Tipo C Chone

**Provincia:** Manabí

**Cantón:** Chone

**Parroquia:** Chone

**Dirección:** By-Pass Km 1-2 Vía Quito

## Mapa geoespacial de la Unidad Operativa de Chone Tipo C

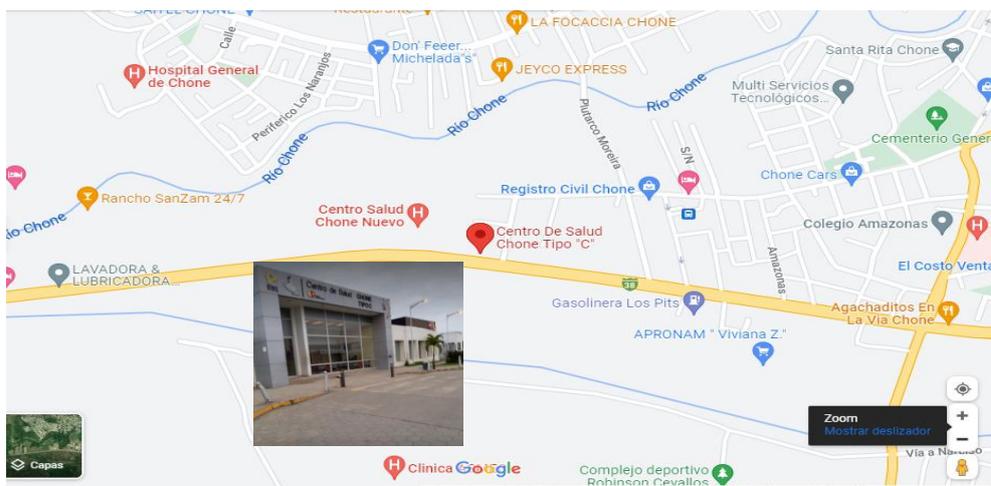


Ilustración 2.- Mapa Google

Fuente: Google Maps

El Centro de Salud Tipo C cuenta con un horario de 24 horas en la atención de Emergencia durante los 7 días de la semana, con atención en consulta externa, cubriendo un alto porcentaje de la población que acude a este centro de Salud cumpliendo así con el Art. 32. - La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

### 1.2.2.2 Oferta de servicios

Los procesos de atención identificados en la Unidad Operativa de Salud son los siguientes mismos que están sujetos a actualizaciones y mejoras, dependiendo de los cambios en los procesos de atención, protocolos, guías clínicas.

**Tabla 1.-** Matriz de procesos de establecimientos Tipo C

| <b>MATRIZ DE PROCESOS DE ESTABLECIMIENTOS TIPO C</b>        |   |  |                                      |
|---|---|--|--------------------------------------|
| <b>MACROPROCESOS</b>  | <b>PROCESOS</b>   | <b>SUBPROCESOS</b>   | <b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>           |
| <b>Administrativos al ciudadano</b>                         | <b>Registro de usuarios</b>   | *Atención al usuario   | <b>8 horas de lunes a viernes</b>    |
|   | <b>Gestión de agenda</b>  | *Atención al usuario – Contac center   |                                      |
|   | <b>Gestión de trabajo social</b>  | *Atención al usuario   |                                      |
| <b>Atención de salud al ciudadano</b>                       | <b>Consulta externa</b>   | * Consulta médico,<br>*Consulta obstetricia<br>*Consulta psicólogo<br>* Post consulta (enfermería)                                       | <b>24 horas los 365 días del año</b> |
|   | <b>Procedimientos médicos/enfermería</b>  | *Atención de enfermería  |                                      |
|   | <b>Emergencia</b>   | * Triage<br>* Atención en emergencia   | <b>24 horas los 365 días del año</b> |
|   | <b>Unidad de Trabajo de Parto y Recuperación</b>                                      | * Atención del parto normal<br>* Alojamiento conjunto  |                                      |
|   | <b>Calificación de Discapacidad</b>   | *Atención de Medico Calificador<br>*Atención de Psicología<br>* Atención de Trabajo Social   | <b>8 horas de lunes a viernes</b>    |
| <b>Apoyo diagnóstico y terapéutico a la atención médica</b> | <b>Farmacia</b>   | Distribución de medicamentos<br>Fármaco - vigilancia   | <b>8 horas de lunes a viernes</b>    |
|   | <b>Laboratorio clínico</b>  | * Preanalítica<br>* Analítica<br>* Post analítica  | <b>24 horas los 365 días del año</b> |
|   | <b>Central de Esterilización y Equipos – CEYE</b>                                     | *Atención de enfermería  |                                      |
|   | <b>Imagen</b>   | * Agendar estudio<br>* Ejecutar estudio<br>* Interpretar estudio   | <b>8 horas de lunes a viernes</b>    |
|   | <b>Rehabilitación</b>   | * Terapia: física<br>*Terapia ocupacional<br>*Terapia de lenguaje<br>*Terapia de estimulación temprana<br>* Terapia Psico-rehabilitación |                                      |
| <b>Promoción y prevención de la salud</b>                   | <b>Proceso Promoción de la Salud e Igualdad y Estrategias de Prevención y Control</b> | • Acciones ámbito individual<br>• Acciones ámbito familiar<br>• Acciones ámbito comunitario  |                                      |

Fuente: Distrito 13D07 Chone- Flavio Alfaro

El centro de salud Tipo C Chone cuenta con un total de 95 profesionales de salud que se encuentran distribuidos de acuerdo con su rol como profesional y cumpliendo con los requerimientos establecidos por la institución pública trabajando en jornadas de acuerdo con el servicio de atención está puede ser consulta externa, emergencia y atención dentro del centro de salud y la comunidad.

Los servicios ofertados para la Comunidad son brindados con calidad y calidez contando con diferentes profesionales para las áreas establecidas en este Centro de Salud contado con Médicos Especialistas en áreas como Medicina Familiar, Ginecología, Odontología, Pediatría entre otros.

**Tabla 2.-** Nómina de los profesionales del centro de salud Tipo C Chone

| <b>N°</b>    | <b>Profesionales</b>      | <b>Modalidad de contrato</b>   | <b>Total</b> |
|--------------|---------------------------|--------------------------------|--------------|
| <b>1</b>     | Médicos                   | Nombramiento regular           | 10           |
|              | Médicos                   | Contrato ocasional             | 14           |
| <b>2</b>     | Obstetras                 | Nombramiento regular           | 1            |
|              | Obstetras                 | Contrato ocasional             | 3            |
|              | Obstetras rurales         | Contrato rural                 | 2            |
| <b>3</b>     | Enfermeras                | Nombramiento regular           | 4            |
|              | Enfermera                 | Contrato ocasional             | 17           |
| <b>4</b>     | Odontólogas               | Contrato ocasional             | 4            |
| <b>5</b>     | Laboratoristas            | Nombramiento regular           | 1            |
|              | Laboratoristas            | Contrato ocasional             | 4            |
| <b>6</b>     | Rehabilitación            | Contrato ocasional             | 5            |
| <b>7</b>     | Estadísticos              | Contrato ocasional             | 2            |
|              | Estadísticos              | Contrato ocasional             | 4            |
| <b>9</b>     | Psicólogos                | Contrato ocasional             | 5            |
| <b>11</b>    | Auxiliares de Farmacia    | Contrato colectivo definitivos | 4            |
| <b>14</b>    | Técnico informático       | Contrato ocasional             | 1            |
| <b>15</b>    | Administradora técnica    | Contrato ocasional             | 1            |
| <b>16</b>    | Auxiliares de enfermería  | Contrato colectivo definitivos | 7            |
| <b>17</b>    | Auxiliares de laboratorio | Contrato ocasional             |              |
| <b>18</b>    | Imagenologías             | Contrato ocasional             | 3            |
| <b>19</b>    | Nutricionista             | Contrato ocasional             | 1            |
| <b>TOTAL</b> |                           |                                | <b>95</b>    |

**Fuente:** Distrito 13D07 Chone- Flavio Alfaro

### **1.2.2.3 Población atendida**

Los usuarios que acuden al Centro de Salud Tipo C Chone en su mayoría pertenecen a al Cantón Chone el mismo que cuenta con un aproximado de 52.810 habitantes, al igual que otro grupo pertenecientes a otros sectores cercanos al mismo como parroquias que son referidos y auto referidos a este centro de Salud de los cuales un gran porcentaje recibe atención medica en este Centro de Salud en las diferentes áreas anteriormente mencionadas, se realizan referencias cuando es necesario a otras casas de Salud para que puedan ser resueltas con calidad y calidez para beneficio del usuario.

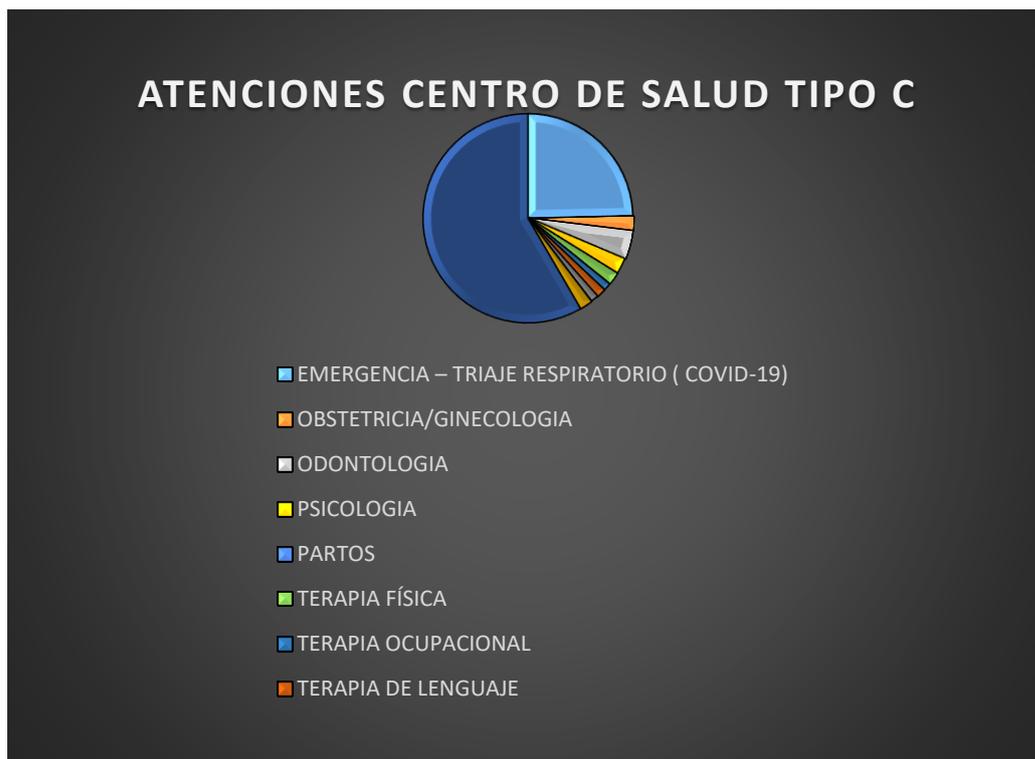
Debido a que este Centro de Salud es perteneciente a la Red Pública tiene mucha afluencia de usuarios que buscan atención de su salud en prevención como en enfermedades existentes. En su mayoría las atenciones son resueltas por el personal de salud que labora en la misma

Según datos estadísticos en el año 2021, en el centro de salud C Chone, se atendieron 66.580 entre usuarios y pacientes en consultas, atenciones ambulatorias y emergencias.

El Centro de Salud Tipo C ha creado un área de Triage respiratorio para ayudar a descongestionar las atenciones en el Área de Emergencia el mismo que cuenta con un Médico, Enfermera y Auxiliar de enfermería, la misma que ha generado resultados que se traducen en el incremento de los pacientes que buscan atención en este Centro de Salud incrementando la satisfacción de sus usuarios.

Los datos de los servicios que se ofertan en el Centro de Salud Tipo C están detallados a continuación con datos estadísticos del periodo 2021 análisis realizado en cada una de las áreas establecidas en consulta externa, demanda, agendamientos, interconsultas y referencias asignadas en este Centro de Salud:

## Atenciones



**Ilustración 3.-** Cuadro de atenciones

**Fuente:** Distrito 13D07 Chone- Flavio Alfaro

**Tabla 3.-** Atenciones centro de salud Tipo C

|   |              |
|---|--------------|
| Emergencia – triaje respiratorio (covid-19) | <b>28103</b> |
| Obstetricia/ginecologia                     | <b>2577</b>  |
| Odontologia                                 | <b>5016</b>  |
| Psicologia                                  | <b>2745</b>  |
| Partos                                      | <b>198</b>   |
| Terapia física                              | <b>2222</b>  |
| Terapia ocupacional                         | <b>1338</b>  |
| Terapia de lenguaje                         | <b>1711</b>  |
| Intervención temprana                       | <b>1321</b>  |
| Pediatría                                   | <b>2251</b>  |
| <b>Total</b>                                | <b>66580</b> |

En el centro de salud tipo C Chone, según datos del Departamento de Talento Humano del Distrito 13D07, y Medicina Ocupacional en el año 2020-2021 la aparición de la pandemia del COVID 19, se presentaron inconvenientes en el rendimiento laboral del personal de salud. Por esta razón la institución de salud experimento un declive en la calidad del servicio.

**Tabla 4.-** Departamento de Talento Humano

| RAZONES                         | CANTIDAD | OBSERVACIÓN                         |
|---------------------------------|----------|-------------------------------------|
| AUSENTISMO POR CASOS COVID 2019 | 220      | REINFECCIONES HASTA 3 VECES         |
| TELETRABAJO DE EMBARAZADAS      | 17       | REINTEGRADAS DESPUÉS DEL POST PARTO |
| TELETRABAJO POR VULNERABILIDAD  | 71       | AUSENTE DURANTE 3 MESES             |

La distribución de las Referencias es realizada según la disponibilidad en la casa de Salud más cercana entre las cuales tenemos la Red de Salud Pública:

Hospital Napoleon Davila Cordova (Chone)

Hospital Verdi Cevallos (Portoviejo)

Hospital de Especialidades Portoviejo (Portoviejo)

Hospital Rodríguez Zambrano (Manta)

Hospital Gustavo Domínguez (Santo Domingo)

Entre otros según la necesidad y emergencia.

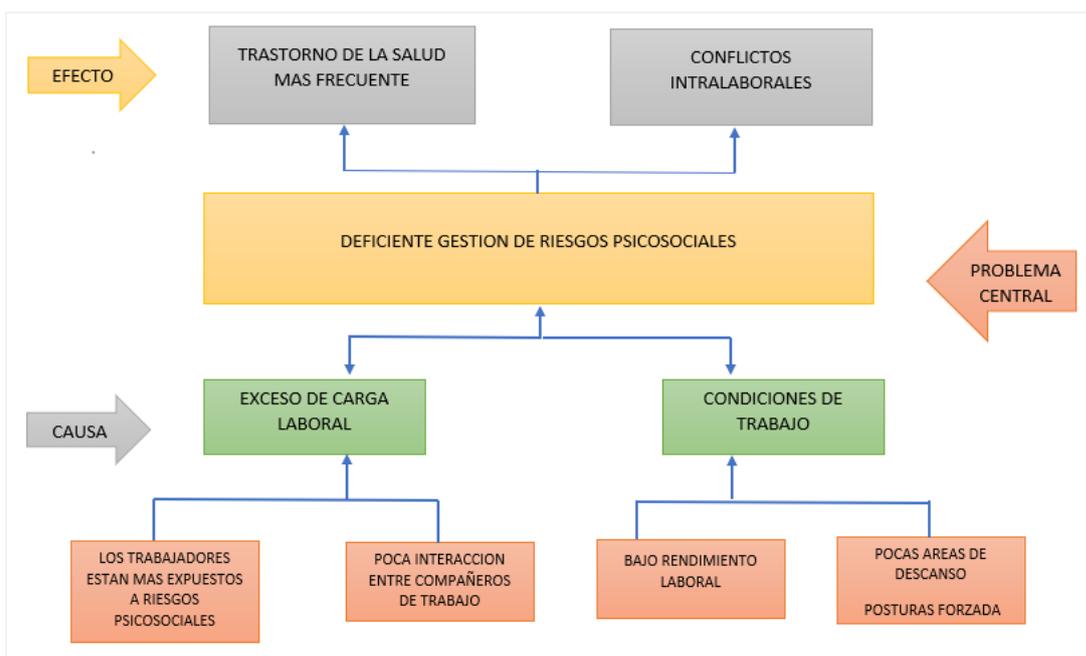
#### **1.2.2.4. Demanda de servicios insatisfecha**

En consecuencia, de los anteriormente expuesto al momento se calcula que contamos, con una brecha de atención del 15% en atención en medicina general ya que esta unidad atiende a una gran parte de población de las áreas rurales los mismos que prefieren asistir a esta unidad de salud a recibir atención, mientras que el proceso de atención del parto al momento la brecha es del 27% ya que las mujeres prefieren ir a parir a clínicas particulares o en casa por efecto de la pandemia Covid-19.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se realizaron reuniones con el área de talento humano directivos del Centro de Salud Tipo C para analizar las falencias que están pasando con el personal de salud ya que la Constitución nos habla de garantizar la seguridad y salud en el trabajo, ya que las modalidades y condiciones del mismo han cambiado considerablemente, lo que ha traído nuevos problemas psicosociales para la

salud y el bienestar de los trabajadores, La Gestión de la salud laboral en el Centro de salud Tipo C de Chone no se ha ejecutado de forma correcta ya que se ha incumplido con los reglamentos, estatutos, normativas, lineamientos vigentes en el Ecuador ( comité de salud laboral, técnico de salud laboral, identificación de riesgos laborales, notificación de accidentes laborales ni planes de prevención) para el cuidado de la salud laboral del personal de salud, visto muy afectado por los diferentes factores intra laborales, extra laborales así como las dimensiones psicosociales, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de Salud, estrés y satisfacción. Por lo que la problemática Identificada en el Centro de Salud de Chone es la Deficiente Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales.



**Ilustración 4.-** Árbol de problema  
**Autora:** Lourdes Mejía Toromoreno.

#### 1.4 JUSTIFICACION DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión de la prevención de riesgos laborales psicosociales juega un papel importante dentro de las políticas institucionales sobre promoción y mejora de las condiciones de seguridad y salud mental laboral al margen de la problemática

social y económica, (Mingote Adam José Carlos, 2017) “hoy nos encontramos en una de inseguridad y estrés colectivo por frustración de expectativas comprensibles como la imposibilidad de realizar en el presente las capacidades creativas que tiene el ser humano.

Es indispensable realizar la identificación de las características predisponentes de esta situación, la cual se podrá realizar con la Implementación de un Plan de Gestión para la prevención de Riesgos Psicosociales, donde se evidencie una mejora, fortalecimiento y optimización de los recursos humanos y la prevención de los riesgos en el entorno del trabajo, contribuyendo con mejorar la calidad de vida laboral al empleado y de los servicios a los usuarios

## **1.5 OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN**

### **1.5.1 Objetivo General**

Implementar un plan de Gestión de Prevención de Riesgos laborales Psicosociales, que permitan mejorar la salud laboral del personal del Centro de Salud Tipo C Chone.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Conformar Comité de Seguridad Laboral Centro de salud tipo C Chone.

Identificar factores de riesgos psicosociales presentes en el personal de salud del tipo C Chone.

Establecer estrategias para prevención de daños por riesgos psicosociales identificados.

## **1.6 OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

La prestación de los Servicios del Centro de Salud Tipo C representa una acogida significativa por parte la población del Cantón Chone donde se encuentra ubicada, debido a que los servicios que se ofertan son realizados por profesionales que se encuentran prestos ayudar y atender con la calidad y calidez, se trata de mejorar para que la población pueda satisfacer sus

necesidades, mediante la Red Pública de la Salud se gestionan las referencias derivaciones según las emergencias y necesidades que se presenten.

### 1.6.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS ESTUDIADAS

Tabla 5.- Matriz

| UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS<br>MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD<br>"GESTION DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CENTRO DE SALDU TIPO C CHONE"<br>MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN |   |   |  |  |   |
|--|---|---|--|--|---|
| PROBLEMA   | CAUSA   | EFECTO  | DESAFIOS   | ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN   | UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE   |
| Deficiente gestión de prevención de riesgos psicosociales.   | -Estrés laboral<br><br>-Conflictos intralaborales<br><br>-Trastorno de la salud mas frecuente | -Exceso de carga laboral<br>-Ambiente laboral<br>-Pocas horas de descanso<br>-Condiciones del trabajo | Crear plan con lineamientos de valoración mejora de prevención de riesgos psicosociales en el centro de salud tipo c de chone con capacitaciones, seminarios | Crear el plan de gestión de mejora continua de acuerdo con la tipología institucional.<br>Contratar personal capacitado y/o formar el comité con el personal de salud de consulta externa y capacitar. | Medicina ocupacional, área de psicología, área de talento humano<br>Convenios con universidades |
| Notas: Centro De Salud Chone Tipo C<br>Fuente:<br>Elaboración: María Lourdes Mejia Toromoreno<br>Fechas:   |   |   |  |  |   |

## **CAPITULO II**

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

La metodología utilizada es cualitativa descriptiva en el centro de salud tipo C de Chone con los profesionales que trabajan en el centro de salud Tipo C Chone, para determinar los riesgos psicosociales

Método para utilizar es la observación insitu en la unidad operativa Centro de Salud de Chone. (anexos)

El presente estudio nos ha permitido realizar una encuesta cualitativa en la cual el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial

El aumento de la carga de laboral el 84% de los entrevistados indicaron que el aumento, las jornadas de trabajo son más largas y la reducción de los períodos de descanso son motivo de preocupación para el personal que tiene que viajar casi dos horas por vivir fuera de la ciudad.

El 65% muestra un gran temor por presentar enfermedades recurrentes que afectan su desarrollo laboral.

El 70% de los encuestados indicaron que no existe un cumplimiento en los derechos de la salud del trabajador.

El 40% indica que existe necesitan charlas, talleres de prevención de riesgos psicosociales.

El 80% de los encuestados indicaron que como eran contratados siempre han sentido miedo a ser despedidos por recortes presupuestarios.

## **2.1. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD**

El diagnóstico realizado en este Centro De Salud nos permite analizar algunos puntos aplicar los lineamientos de apoyo para los Servidores de la Salud en este caso se busca determinar la situación actual para mejorarla encontrando alternativas que eviten problemas de salud, psicosociales fortaleciendo alternativas propuestas para llevarlas con excelencia alineadas con los objetivos, visión, misión organizacional.

Para este análisis se consideró el utilizar las herramientas gerenciales conocidas, el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), permitiendo crear estrategias para su implementación.

Este diagnóstico de gestión organizacional se centra en verificar las capacidades administrativas de esta institución, equidad en salud e interculturalidad, la gestión financiera presupuestos, financiamientos y los tipos de inversión, administración de recursos humanos, coordinación la capacidad para liderar, evaluación.

La gestión de abastecimiento que incluye departamento de bodega y almacenamiento las gestiones tecnológicas que incluyen departamento Tics el área de informática

### **2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección**

#### **Fortalezas**

Dirección y gerencia capacitada para entrenar las hostilidades del entorno.

Alta satisfacción de clientes.

#### **Debilidades**

La filosofía de gestión es desconocida por miembros familiares.

Falta de estructura organizacional

## **2.1.2. Gestión Estratégica de Marketing**

### **Fortalezas**

Posee un sistema informático Tics (hardware y software), el manejo de información es mediante correos institucionales Zimbra y Quipux, programa de historias clínicas Pras.

La institución cuenta con la asesoría para TICS que ayuda a resolver cualquier inconveniente de manera inmediata.

### **Debilidades**

Se maneja un solo lineamiento de imagen coordinado por planta central del Ministerio de Salud Pública.

La institución no cuenta con un plan de marketing enfocada en las planeaciones institucionales ya que debe regirse a un solo lineamiento.

## **2.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos**

### **Fortalezas**

El servicio de Emergencia cuenta con supervisión de el Medico y enfermería todas las noches, fines de semana y feriado.

Cronogramas aprobados por talento humano para los horarios rotativos y fijos del Centro de Salud Tipo C.

La institución cuenta con un organigrama institucional implementado para identificar la jerarquía en cada una de las áreas.

El Centro de Salud Tipo C cuenta con un sistema administrativo y logístico para con la finalidad de una mejor organización.

### **Debilidades**

Contratar personal Médico con Especialidades a fines de la Institución.

Pocos recursos para adquirir una ambulancia propia de la institución.

El organigrama estructural no cuenta con definiciones establecidas de las funciones a realizarse por sus integrantes.

El personal de enfermería y auxiliar de enfermería no es suficiente para los diferentes servicios que ofrece la institución.

### **Amenazas**

Denuncias por falta de turnos para médicos especialistas

#### **2.1.4. Gestión Financiera**

### **Fortalezas**

Implementación mensualizada de los insumos necesarios de la farmacia y de los departamentos médicos.

El pago de salarios es puntual cumpliéndose según la necesidad del personal realizándolo mensualmente.

La institución cuenta con un plan estratégico que implementa estrategias para corregir falencias administrativas y tomar acciones inmediatas según las necesidades de la institución.

### **Debilidades**

No cuenta con fondos propios para suplir necesidades externas debido a que es una institución pública.

No puede realizar una planificación financiera acorde a sus necesidades.

El plan estratégico gerencial no tiene definido el periodo de evaluación de los objetivos planteados en el mismo.

#### **2.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística**

### **Fortalezas**

Abastecimiento y logística para entrega de insumos para garantizar un correcto funcionamiento de las diferentes áreas.

Control de Inventarios de la Institución para llegar un control de los egresos de farmacia y otros departamentos.

## **Debilidades**

Las operaciones de logística son realizadas bajo la coordinación Distrital.

El abastecimiento de los insumos muchas veces no alcanza para el periodo de la siguiente entrega.

### **2.1.6 Gestión de las Tecnologías e Información y Comunicaciones**

#### **Fortalezas**

Con la aplicación de la tecnología se puede realizar revisión sistematizada y actualizada de las historias clínicas de los pacientes para llevar un mejor control, con su aplicación mejora la atención en zonas apartadas a la vez que la implementación de métodos de atención y prevención.

#### **Debilidades**

El mal uso de la tecnología puede causar distracciones que afectan directamente con la atención al usuario al no realizarla de manera correcta

### **2.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica u Hospitalización**

#### **Fortalezas**

La infraestructura es nueva lo que aporta positivamente a la imagen de la institución.

Atención en el Área de Emergencia las 24 horas del día con turnos rotativos en fines de semana y feriados con realización de exámenes y transferencias de pacientes.

Personal de Obstetricia con turnos de 24 horas del día con turnos rotativos en fines de semana y feriados para partos humanizados.

#### **Debilidades**

No se cuenta con área de terapia intensiva por ser un Centro de Salud Tipo C.

No dispone de Ambulancia propia para traslados emergentes.

Debido a las altas rotaciones del personal en la institución provoca un desconocimiento de las funciones según el puesto de los empleados.

## CAPITULO III

### PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTION GERENCIAL

#### 3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

##### 3.1.1. Análisis Entorno Social

En el contraste del país los indicadores de salud, económicos laborales muestran un panorama preocupante, en el ámbito económico el país ha demostrado un crecimiento, las condiciones de trabajo, empleo y salud han incorporado indicadores socioeconómicos en el país, lo cual asume una ardua tarea en generar conocimiento que permita impulsar políticas para mejorar la calidad de vida de la población trabajadora.

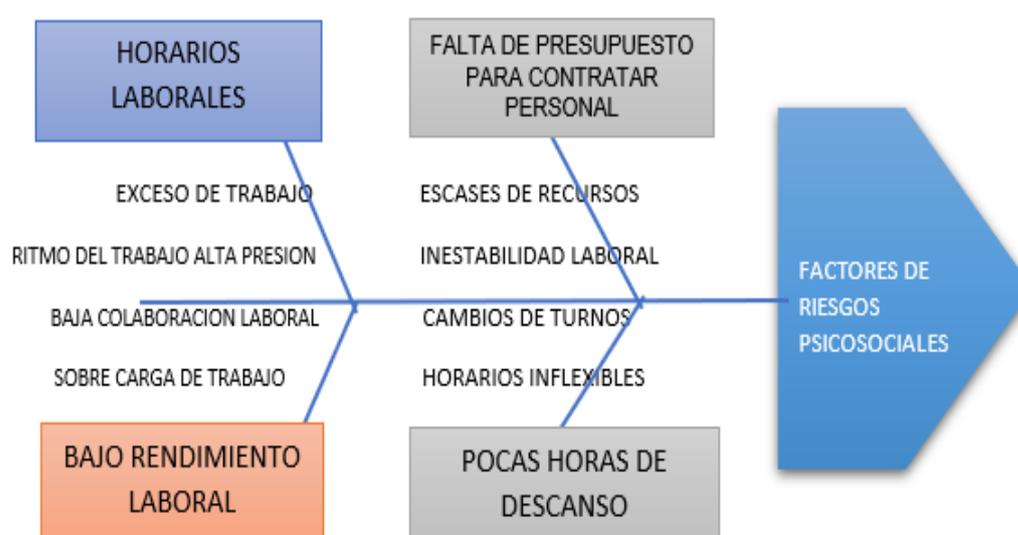


Ilustración 5.- Herramienta PESTEL

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

###### Entrada nuevos Competidores

El mercado de la salud y bienestar es un mercado en crecimiento, cada vez más competidores que buscan tratamientos alternativos, por lo que la declaratoria de pandemia el 12 de marzo del 2020 en el Ecuador y producto del confinamiento

la atención de salud se diversificó en muchas formas lo que amplió la oferta de proveedores y multinacionales que empezaron a ver el cuidado de la salud como un nuevo negocio, a través de profesionales y centros médicos privados competentes con amplia experiencia y el uso de tecnología avanzada que poseen en forma exclusiva, garantizando la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

### **Proveedores**

Con el fin de garantizar la salud de los pacientes Los insumos hospitalarios son la materia prima para la realización de cualquier procedimiento para la atención de los pacientes; éstos deben estar disponibles en todo momento, en cantidades suficientes, con las características apropiadas a cada necesidad. Toda institución debe estar dotado de los principales insumos que son utilizados durante algún tipo de emergencia, o entregadas luego de algún tipo de atención

### **Productos**

La atención y servicios que brinda el Centro de Salud Tipo C entre ellos atención a grupos prioritarios y vulnerables, adolescentes niñas y niños brindando sus servicios con calidad y calidez para toda la población basándose en el Plan del Buen Vivir y teniendo en cuenta que la Salud es gratuita. Existe un crecimiento poblacional en el Cantón Chone lo cual ha dado paso para la creación de Centros de Salud, laboratorios, consultorios privados.

### **Clientes**

Los servicios que prestan las Centros de Salud, Hospitales, Clínicas deben ser con calidad y calidez para que los usuarios puedan sentir la confianza de que sus servicios de Salud cuentan con especialistas que ayuden a tratar sus molestias de Salud. Todo tipo de adquisición que se necesite en este Centro de Salud debe ser planificado como una necesidad que debe ser aprobada por la máxima autoridad del Distrito de Salud 13D07. En la actualidad existe un malestar general por el mal funcionamiento de los recursos económicos que son destinados para los servicios de Salud ya que debido a esto hay muchas falencias, faltas de insumos y contratación de profesionales especialistas.

## Rivalidades

Las debilidades y fortalezas de estas instituciones de Salud en muchas ocasiones se deben al mal manejo de sus recursos, los usuarios acuden según sus necesidades y en la que ellos encuentren la solución a sus problemas existen muchas quejas ya que en algunas instituciones no hay un orden gerencial ni administrativo el cual tiene consecuencias al momento de brindar y ofertar sus servicios con escases de algunos implementos en el MSP y el IESS son las instituciones de salud más grandes del país, especializadas en diferentes tipos de servicios.

Donde el IESS es el prestador más grande de servicios de salud laboral, y el MSP y el Centro de Salud Tipo C, prestador en atención de salud general y acciones de prevención y promoción de salud en general. Lo que ha provocado que estas dos instituciones se instaure una competición de servicios pero que no causan en muchas ocasiones duplicidad de atenciones provocando el gasto innecesario en salud. Los tiempos de atención es otro factor que implica rivalidades entre estos dos sistemas de salud.

### 3.1.3. Análisis FODA

Este análisis fue realizado en base al tema identificándose lo siguiente:

Tabla 6.- FODA

| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>   |
|--|--|
| Infraestructura moderna<br>Organigrama descriptivo de niveles jerárquicos<br>Ubicación accesible a la ciudadanía<br>atención las 24 horas del día los 7 días   | Mala implementación del plan de seguridad psicosocial en los empleados de la institución<br>Baja cobertura en algunos reportes<br>análisis de costos ineficientes  |
| <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>  |
| Capacitaciones con instituciones universitarias<br>implementación de plan gerencial para riesgos psicosociales<br>Actividades que motiven al personal de salud | Pocas actividades de actualizaciones a los servidores de salud<br>Falta de presupuesto para implementar algunas necesidades<br>Falta de personal en el área medica |

### 3.1.4. Cadena de valor de la organización

#### Cadena de valor centro de Salud Tipo C

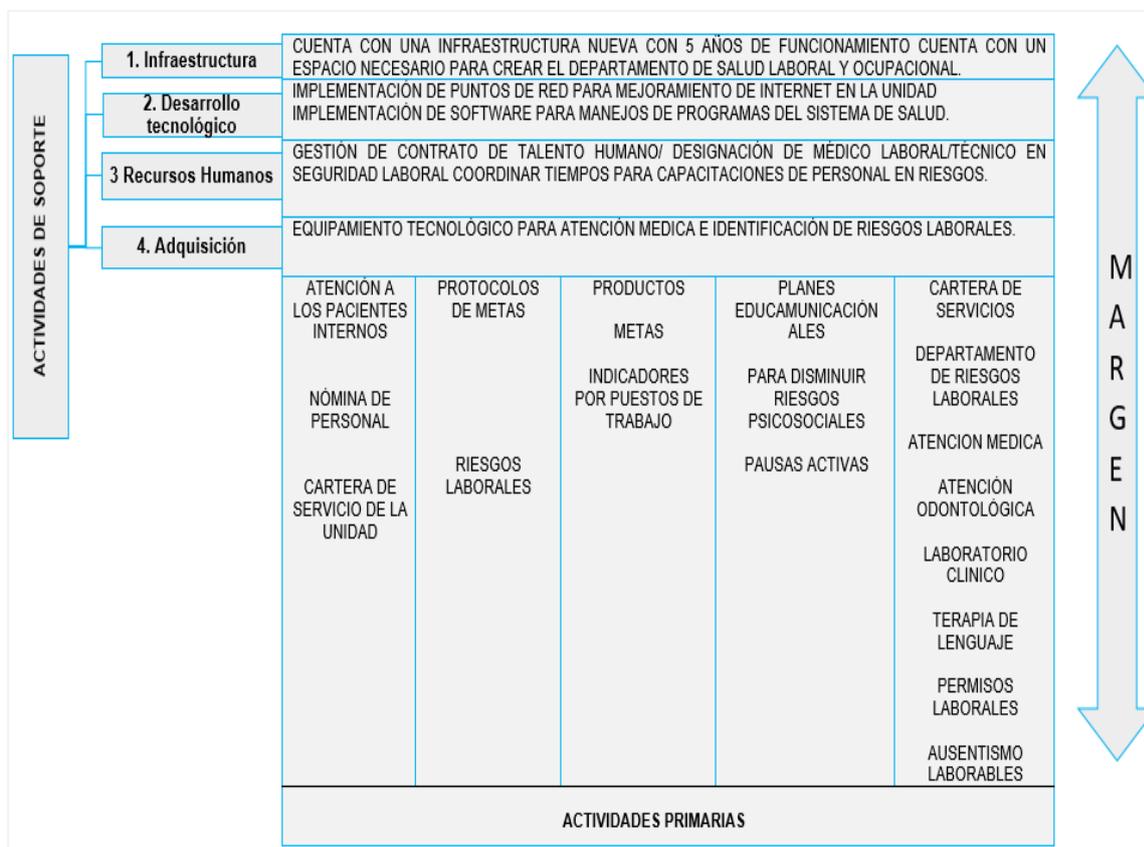


Ilustración 6.- Cadena de valor del centro de salud Tipo C

### 3.1.5. Planificación Estratégica

#### Misión

Gestionar, evaluar y controlar la implementación de sistemas de gestión de seguridad en los centros de trabajo de las instituciones públicas, a través de la emisión de normativas, guías técnicas e instrumentos, que permitan la implementación de sistemas de gestión en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales, con el fin de garantizar el derecho a la Salud

#### Visión

Ser líder en salvaguardar la integridad, la salud y la vida de las personas trabajadoras, con la implementación de política pública y verificación de cumplimiento de obligaciones en seguridad y salud en el trabajo a empresas,

instituciones e instancias públicas priorizando la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas integrantes de la RPIS.

## **Valores**

**Respeto.** - Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.

**Inclusión.** - Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

**Vocación de servicio.** - Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.

**Compromiso.** - Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.

**Integridad.** - Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.

**Justicia.** - Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.

**Lealtad.** - Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

## **Objetivos institucionales**

Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.

Desarrollar consciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores.

Incrementar la vigilancia, la regulación, la promoción y prevención de la salud de los trabajadores de salud.

## **Principios Éticos**

La **Autonomía**, (respetar la decisión del paciente que es autónomo o libre, proteger al que no está capacitado);

La **Beneficencia** (hacer siempre el bien para mejorar la salud); **no maleficencia** (lo primero no hacer daño nunca);

La **justicia** (respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde)

## **Políticas**

Contribuir a la salud y bienestar de la población trabajadora abordando los determinantes de la salud, mediante una atención integral y de calidad.

Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.

Desarrollar consciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores.

Disminuir las lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo.

### **3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

Después de lograr nuestro diagnóstico de la gestión gerencial empezamos a realizar los indicadores de Gestión que son los valores medibles que reflejan la eficacia con la que una institución está consiguiendo los objetivos. Las instituciones emplean el uso de indicadores de gestión en varias instancias para evaluar los objetivos planteados.

#### **3.2.1. Gestión Gerencial de la Dirección**

Considerando que la Gestión Gerencial se enfoca en la seguridad e integridad de sus servidores de la Salud bajo las actividades planteadas se estima se logren las metas propuestas.

**Tabla 7.-** Gestión gerencial de la Dirección

| AREA DE GESTION   | INDICADOR   | MEDIO VERIFICABLE   | RESPONSABLE   |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa y de recursos humanos                  | Plan operativo anual de mejora continua con lineamientos de prevención de riesgos psicosociales | Documento del plan operativo  | Director del centro de salud talento humano   |
| Gestión financiera  |   |   |   |
| Gestión operativa, abastecimiento y logística                 | actualización de inventarios  | Verificables del inventario   | Director del centro de salud<br>Encargado del departamento de almacenamiento<br>jefe de cada área       |
| Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones | Mantenimiento del equipamiento de informática   | Inventario de equipos tecnológicos<br>programación de mantenimientos<br>Reporte realizado | Director tics<br>Jefe de cada área del centro de salud  |
| Gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización       | Sugerencias en el área de emergencia  | Verificables mediante estadística y sistema pras  | Director centro de salud tipo c<br>Estadística<br>Talento humano<br>Responsables de turno de emergencia |

**Fuente:** Información Centro de Salud Tipo C Chone

**Elaborado:** Lourdes Mejía Toromoreno

### 3.2.2.Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

#### Actividad 1

Elaboración y ejecución de un plan operativo anual de mejora continua con lineamientos de Valoración de Prevención de Riesgos Psicosociales a los servidores del Centro de Salud Tipo C.

| NOMBRE DEL INDICADOR  | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR                                  | MEDIO DE VERIFICACION        | META |
|---|------------------|--|------------------------------|------|
| Plan operativo anual de mejora continua con lineamientos de prevención de riesgos psicosociales | Número           | Plan operativo ejecutado<br>Plan operativo planificado | Documento del plan operativo | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

#### Actividad 2

Capacitaciones con temas de importancia sobre cómo evitar Los Riesgos Psicosociales, las mismas que deben ser realizadas cada 6 meses para tratar diferentes temas con una proyección de 5 años, con la finalidad de tomar medidas preventivas, esta charla debe constar de los siguientes temas:

1. Introducción a la Psicología
2. Los efectos Psicosociales y sus medidas de Prevención
3. Foro de discusión
4. Evaluación

| NOMBRE DEL INDICADOR                         | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR   | MEDIO DE VERIFICACION             | META |
|--|------------------|---|-----------------------------------|------|
| Porcentaje del personal capacitado Semestral | Porcentaje       | $\frac{\text{Número del personal capacitado}}{\text{Total, del personal planificado}} \times 100$ | Documento que firmas y evaluación | 100% |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

#### Actividad 3

Evaluaciones psicosociales realizadas por el departamento de Psicología del centro de salud Tipo C

| NOMBRE DEL INDICADOR       | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR   | MEDIO DE VERIFICACION     | META |
|----------------------------|------------------|---|---------------------------|------|
| Evaluaciones psicosociales | Porcentaje       | $\frac{\text{Número del personal capacitado}}{\text{Total, del personal planificado}} \times 100$ | Evaluaciones documentadas | 10   |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

Esta actividad debe realizarse con un cronograma de las diferentes áreas del centro de salud Tipo C para mejorar el trabajo individual de los servidores de salud.

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PERIODO 2022 |                       |                             |             |            |        |                   |                        |                           |                          |
|--|-----------------------|-----------------------------|-------------|------------|--------|-------------------|------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Mes                                    | Áreas                 |                             |             |            |        |                   |                        |                           |                          |
|  | Emergencia/<br>Triaje | Obstetricia/<br>Ginecología | Odontología | Psicología | Partos | Terapia<br>Física | Terapia<br>Ocupacional | Terapia<br>de<br>Lenguaje | Intervención<br>Temprano |
| Enero                                  | X                     | X                           |             |            |        |                   |                        |                           |                          |
| Febrero                                |                       |                             | X           | X          |        |                   |                        |                           |                          |
| Marzo                                  |                       |                             |             |            | X      | X                 | X                      |                           |                          |
| Abril                                  |                       |                             |             |            |        |                   |                        | X                         | X                        |

Elaboración: Lourdes Mejía Toromoreno.

### 3.2.3. Gestión Financiera

Mejorar el presupuesto por actividad

Indicadores de Gestión Financiera por áreas: La creación del plan financiero en esta Institución al ser publica es anual basándose en la Normativa Legal Vigente del Ministerio de Finanzas.

#### Actividad 1

Realizar un Presupuesto para Adquisición de Equipos psicosociales para implementarlos como ayuda técnica para los servidores del área de salud.

1. Elección de responsables de realizar el presupuesto.
2. Avances de resultados.
3. Cierre del presupuesto.

| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR   | MEDIO DE VERIFICACION           | META |
|----------------------|------------------|---|---------------------------------|------|
| Plan presupuestario  | Número           | $\frac{\text{Plan presupuestario realizado}}{\text{Total Plan Presupuestario planificado}}$ | Plan presupuestario documentado | 1    |

Elaboración: Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

| Presupuesto de plan preventivo para psicosociales |               |                          |                        |          |               |
|---|---------------|--------------------------|------------------------|----------|---------------|
| Descripción                                       | Presupuesto   | Tiempo de aplicación     | Número de trabajadores | Uso      | Total         |
| Equipo de planeación                              | \$300         | 14-01-2022<br>14-02-2022 | 1                      | 1        | \$300         |
| Evaluación de equipos                             | \$1500        |                          | 25                     | 1        | \$1500        |
| Utilización de equipos                            | \$1500        |                          | 1                      | 1        | \$1500        |
| <b>Total</b>                                      | <b>\$3300</b> | <b>1 mes</b>             | <b>27</b>              | <b>3</b> | <b>\$3300</b> |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

## Actividad 2

Presupuesto de plan de mantenimiento y preventivo de equipos psicosociales, esta actividad debe realizarse con un plan de mejora continua para el mantenimiento de los equipos en el área de Psicología

| NOMBRE DEL INDICADOR  | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR  | MEDIO DE VERIFICACION             | META |
|-----------------------|------------------|--|-----------------------------------|------|
| Plan de mantenimiento | Número           | $\frac{\text{De mantenimiento}}{\text{Total Plan de mantenimiento planificado}}$ | Plan de mantenimiento documentado | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

## Actividad 3

Asignación presupuestaria para capacitaciones de prevención esta actividad debe realizarse en coordinación con el distrito de salud manejando un fondo presupuestario para las capacitaciones fuera del Cantón Chone.

1. Presentación de previsión de riesgos psicosociales.
2. Fundamentos de prevención de los riesgos psicosociales.
3. Características de riesgos psicosociales.
4. Debate sobre los riesgos psicosociales.
5. Evidencias.

| NOMBRE DEL INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR  | MEDIO DE VERIFICACION                              | META |
|--|------------------|--|--|------|
| Porcentaje de personal capacitado en prevención de riesgos psicosociales | Porcentaje       | $\frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Total del personal capacitado}} \times 100$ | Documento de registro de asistencia con evaluación | 100% |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

### 3.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

#### Capacidad Instalada: Información manejada por distrito 13d07

Indicadores de adquisición de medicamentos, material quirúrgico e insumos (proyección cinco años) al ser una institución pública los recursos se manejan con la proyección de gastos anuales

#### 1. Actividad

Se realiza la actualización de todos los bienes activos y pasivos con los que cuenta la institución realizada por cada área para tener el estado de cada bien de forma organizada y detallada, con la finalidad de comprobar los elementos con los que cuenta la institución. Para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Tabla de Excel
2. Programa de Inventarios
3. Informes Técnico de cada Departamento.

| NOMBRE DEL INDICADOR         | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR  | MEDIO DE VERIFICACIÓN       | META |
|------------------------------|------------------|--|-----------------------------|------|
| Actualización de inventarios | Número           | Programa de inventarios informe técnico de cada departamento | Verificables del inventario | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

#### 2. Actividad

Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y superiores en la realización de tareas, mediante capacitaciones y talleres para reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social entre compañeros:

1. Potenciando el trabajo en equipo.
2. Mejorando la comunicación efectiva.
3. Eliminar el trabajo aislado o de solo una persona.

| NOMBRE DEL INDICADOR                     | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR   | MEDIO DE VERIFICACIÓN                            | META |
|--|------------------|---|--|------|
| Capacitaciones y talleres a trabajadores | Número           | $\frac{\text{Número de trabajadores mediante capacitaciones y talleres}}{\text{Total de trabajadores planificado}}$ | Documento de registro de asistencia y evaluación | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

### Actividad 3

Evaluar las capacidades de los responsables de farmacia de manera mensual para mejorar su atención y evitar los riesgos psicosociales.

| NOMBRE DEL INDICADOR                                 | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR  | MEDIO DE VERIFICACIÓN         | META |
|--|------------------|--|-------------------------------|------|
| Evaluación de capacidades a responsables de farmacia | Porcentaje       | $\frac{\text{Número de evaluados} \times 100}{\text{Total de evaluados planificados}}$ | Documentación de evaluaciones | 100% |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

### 3.2.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

En la gestión técnica y tecnológica del Centro de Salud Tipo C se han definido las siguientes actividades:

#### 1. Actividad

Realizar mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento de Informática de los departamentos de consulta para garantizar su adecuado funcionamiento y evitar cualquier evento de falencias o daños futuros.

| NOMBRE DEL INDICADOR                          | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR  | MEDIO DE VERIFICACIÓN   | META |
|---|------------------|--|---|------|
| Mantenimiento del equipamiento de informática | Porcentaje       | Equipamiento informático con mantenimiento equipamiento médico adquirido | Inventario de equipos tecnológicos<br>Programación de mantenimientos<br>Reporte realizado | 100% |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

#### 2. Actividad

Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades para reducir y eliminar la baja posibilidad de desarrollo:

1. Eliminar trabajo estrictamente mecánico.
2. Enriquecer tareas de movilidad funcional que impliquen realizar tareas diversas de mayor complejidad.

| NOMBRE DEL INDICADOR             | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR   | MEDIO DE VERIFICACIÓN                | META |
|----------------------------------|------------------|---|--------------------------------------|------|
| Porcentaje de personal preparado | Porcentaje       | $\frac{\text{Número de personal preparado}}{\text{Total, del personal planificado}} \times 100$ | Documentación que personal preparado | 100% |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

### Actividad 3

Implementar un presupuesto para la adquisición de programas tecnológicos que aporten al área de informática.

1. Personal responsable.
2. Manejo de Recursos.
3. Culminación del presupuesto.

| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR  | MEDIO DE VERIFICACIÓN              | META |
|----------------------|------------------|--|------------------------------------|------|
| Plan presupuestal    | Número           | $\frac{\text{Plan Presupuestal realizado}}{\text{Total, Plan Presupuestal planificado}}$ | Documentación de Plan presupuestal | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

### 3.2.6. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Esta gestión es realizada bajo un cronograma organizado por el director del Centro de Salud Tipo C el cual es aprobado por el Departamento de Talento Humano en el cual consta el número de camas totales que se encuentran en la Emergencia de la Institución, para organizar dirigir y administrar esta área se debe tener en cuenta que es un área de emergencia y de Parto humanizado para lo cual van a existir variabilidad de disponibilidad, para lo cual se realiza la siguiente actividad:

#### 1 Actividad

La prestación de los servicios diarios de las sugerencias en el área de Emergencia del Centro de Salud Tipo C.

| NOMBRE DEL INDICADOR                 | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR                              | MEDIO DE VERIFICACIÓN                            | META |
|--------------------------------------|------------------|--|--|------|
| Sugerencias en el área de emergencia | Número           | Disponibilidad de camas número de usuarios diarios | Verificables mediante estadística y sistema pras | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

## 2. Actividad

Fomentar la claridad y transparencia organizativa para reducir y eliminar la baja claridad de rol o que su trabajo es menos que otros:

1. Definir los puestos de trabajo con sus funciones asignadas.
2. Definir el margen de autonomía del cargo.

| NOMBRE DEL INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR   | MEDIO DE VERIFICACIÓN | META |
|------------------------|------------------|---|-----------------------|------|
| Estructura y funciones | Número           | <u>Numero de estructura y funciones</u><br>Planificación de la estructura | 1                     | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

## Actividad 3

Presupuesto para mejorar el área de descanso de los servidores de salud.

1. Asignación de personal encargado
2. Planificación
3. Resultados alcanzados
4. Finalización del plan presupuestal

| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA DEL INDICADOR  | MEDIO DE VERIFICACIÓN         | META |
|----------------------|------------------|--|-------------------------------|------|
| Presupuesto          | Número           | <u>Presupuesto realizado</u><br>Total de presupuesto planificado | Documentación del presupuesto | 1    |

**Elaboración:** Lourdes Mejía Toromoreno. Según estructura Centro de Salud Tipo C Chone.

## **CAPITULO IV**

### **EVALUACIÓN E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL**

#### **4.1 LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES EN LA GESTION GERENCIAL**

Las limitaciones en el Plan de Gestión dependen de factores que no pueden ser controlados es decir hechos no predecibles que conllevan a los plazos requeridos o planteados. Entre ellas se puede señalar las siguientes:

El plan de Gestión se encuentra diseñado tomando en cuenta las condiciones ambientales internas y externas de la Institución por lo tanto no se puede hablar de periodos extensos debido a que es una institución pública sus presupuestos, cronogramas, programas son manejados anualmente.

Pueden presentarse resistencia al cambio sobre la aplicación del Plan de Mejora de los Riesgos Psicosociales lo que impediría una adecuada implementación.

Poca coordinación y trabajo entre las diferentes áreas de la institución para llevar a cabo la propuesta de mejora.

Asignaciones insuficientes para contratación de personal capacitado en el área de Riesgos Laborales

Los proyectos e implementaciones realizadas deben ser aprobadas por la máxima autoridad.

Se requieren implementar capacitaciones, talleres, seminarios y charlas planteadas en este plan de gestión para que exista motivación al trabajo, autoestima, comunicación asertiva efectiva, para el mejoramiento continuo del profesional.

## **4.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.2.1. Conclusiones**

Se concluye que los Directivos y personal de la salud son conscientes de la importancia de la seguridad laboral de los riesgos que estamos expuestos en el día a día en nuestro trabajo presentándose acontecimientos o sucesos que se han convertido en eventos adversos que podrían ocasionar daños a nuestra salud, no se habían planteado previamente la necesidad de efectuar los procesos para evitar los riesgos psicosociales en los trabajadores del Centro de Salud, para prevenir problemas futuros lo cual es perjudicial para ellos.

A través del Plan de Gestión sobre Los riesgos psicosociales del personal de salud Tipo C Chone, está enfocado en mejorar las implementaciones de normas y protocolos que garanticen la seguridad los factores psicosociales especial importancia por cuanto los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado han mostrado un crecimiento en las afecciones de su salud y con mayor énfasis en la servidores públicos siendo fundamental porque laboran en la institución y tengan más apoyo al momento de presentarse algún suceso desfavorable durante sus labores.

Se concluye que mediante el desarrollo de este trabajo se ha podido utilizar herramientas necesarias, habilidades, normas y técnicas aprendidas que durante la maestría fueron aprendidos, los mismos que son clave para beneficiar profesionalmente en los diferentes ámbitos laborales dentro del centro de salud teniendo un mejor desenvolvimiento en la ejecución de futuros proyectos con características similares.

Se concluye de manera final que los riesgos psicosociales afectan de forma significativa en la esfera bio psicosocial y laboral de los trabajadores afectando su vida e interacción con su entorno, por lo que este trabajo ha identificado dichos riesgos con la finalidad de generar cambios que permitan un mejor desempeño en sus áreas laborables dentro del centro de salud siendo fundamental conocer más de que se trata y como se lo puede manejar de manera eficiente.

#### **4.2.2. Recomendaciones**

Es importante realizar una concientización entre los directivos de la institución sobre la importancia de implementar de este Plan de Gestión sobre los Riesgos Psicosociales, ya que de este y de su accionar depende que se eviten eventos adversos.

En la actualidad existe cada vez una mayor conciencia de la necesidad e importancia de fomentar en el ámbito laboral una cultura preventiva y de adoptar actitudes que favorezcan la existencia de un clima laboral adecuado, asumir la responsabilidad de cada integrante del servicio, en el ámbito de sus competencias, de adoptar las medidas necesarias para que la organización del trabajo permita la creatividad, la iniciativa, la autonomía suficiente, la cuantificación de tareas que asegure un reparto equitativo del volumen de trabajo, la posibilidad de aprender y la valoración del trabajo realizado.

Se requiere la colaboración y trabajo en equipo del personal médico y administrativo para la implementación del Plan de Gestión y así mejorar el desempeño laboral con y a fin evaluar si estos son afectivos y se están obteniendo resultados esperados de los mismos, y en caso de no ser así, modificarlos para que se pueda cumplir con el objetivo.

Contar con profesionales capacitados que garanticen la implementación de la importancia de los riesgos psicosociales, debe ser una de las filosofías institucionales, pue al tener un equipo multidisciplinario con características de conocimientos científicos en capacitaciones permanentes.

Para la adecuada implementación del presente plan es necesario que se apliquen las actividades descritas anteriormente, creando alianzas con universidades y sus pasantes, talleres, seminarios, y otros factores que sean considerados importantes por los directivos de la institución en este sentido las actividades deben realizarse de forma permanente y en función de las necesidades que surjan a futuro.

## GLOSARIO

**Gestión:** Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**Plan:** Idea o modo de llevar a cabo una acción.

**Presupuesto:** Conjunto de gastos e ingresos previstos para un determinado periodo.

**Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**Riesgos:** Situación que puede darse esa posibilidad

**Psicosocial:** se utiliza al referirse a las dificultades que genera el estrés laboral en el ámbito de la seguridad que afecta a las personas y organizaciones.

**FODA:** permite diagnosticar la situación estratégica en que se encuentra una empresa con el fin de desarrollar con éxito un determinado proyecto con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Proyecciones de la Población de la República del Ecuador 2010-2050. Quito; 2012. [citado: 28 enero 2022]. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyeccionespoblacionales>.
2. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Bases de Datos y Publicaciones Estadísticas CEPALSTAT, Ecuador: perfil nacional económico. Santiago de Chile; 2021. [citado: 7 marzo 2021]. Disponible en: [https://estadisticas.cepal.org/cepalstat/Perfil\\_Nacional\\_Economico.html?pais=ECU&idioma=spanish](https://estadisticas.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Economico.html?pais=ECU&idioma=spanish). [ Links ]
3. Organización Internacional del Trabajo. OIT. La prevención de las Enfermedades Profesionales. [cited 2022 enero 15];19. Available from: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---PoliticaNacionaldeSaludenelTrabajo/2019-2025/protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_209555.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---PoliticaNacionaldeSaludenelTrabajo/2019-2025/protrav/---safework/documents/publication/wcms_209555.pdf). 117
4. Ministerio de Salud Pública (MSP), Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025, Quito 2019, editorial Dirección Nacional de Ambiente y Salud, Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud e Igualdad.
5. Andrea Palma-Contreras, Elisa Ansoleaga, Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad, editorial Open Access, 2020, pag: 14.
6. [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/GU%C3%8DA-PAP-COVID-19\\_2020.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/GU%C3%8DA-PAP-COVID-19_2020.pdf)
7. <https://instituciones.sld.cu/psicologiadelasalud/files/2019/12/PSICOLOG%C3%8DA-DE-LA-SALUD-ASPECTOS-HIST%C3%93RICOS-Y-CONCEPTUALES.pdf>
8. <https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>

9. [https://oshwiki.eu/wiki/Work-related\\_stress:\\_Nature\\_and\\_management](https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management)
10. <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
11. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>.
12. [https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/protocolo\\_de\\_seguridad\\_y\\_salud\\_en\\_el\\_trabajo\\_para\\_el\\_sector\\_pU%CC%81blico\\_y\\_privado-signed.pdf](https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/protocolo_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_para_el_sector_pU%CC%81blico_y_privado-signed.pdf).
13. World Economic Outlook (WEO)-FMI, octubre 2018.
14. Astudillas, P. (2014). Factores psicosociales en el trabajo .
15. Moreno, B. (2010). Factores de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas, buenas prácticas .
16. OIT. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales . José.

## ANEXOS

### ENCUESTA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ESPACIOS LABORALES EN EL CENTRO DE SALUD TIPOC CHONE

Fecha:

Área de Trabajo:                      Sexo M ( ) F ( ) Modalidad De Trabajo Pres ( )- Virtual ( )

Discapacidad Si ( ) No ( )                      Profesión:

Embarazada Si ( ) No ( )                      comorbilidades presentes Si ( ) No ( )

#### INDICACIONES: LEA CUIDADOSAMENTE EL CUESTIONARIO Y MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE UD CONSIDERE

Las Actividades encargadas corresponden a mi horario                      Si ( ) No( )

En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera capacitaciones seminarios que ayuden a desarrollar mi vida profesional                      Si ( ) No( )

Aumento de enfermedades asociadas a mi trabajo                      Si ( ) No( )

En mi trabajo se reconoce al empleado que cumple con su trabajo y cumple sus objetivos Si ( ) No( )

Existe una estabilidad laboral que cumpla con sus expectativas                      Si ( ) No( )

El ambiente de trabajo resulta agradable para realizar tus actividades                      Si ( ) No( )

El jefe inmediato pone en consideración del trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos

En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir temas de importancia Si ( ) No ( )

En mi trabajo cumplimos con reuniones colectivas para mantenernos informados de logros y falencias de la institución                      Si ( ) No( )