



**UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS.**

**MAESTRIA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD.**

**GESTIÓN GERENCIAL DE PLATAFORMA DIGITAL PARA EL  
AGENDAMIENTO, DE CITAS MÉDICAS EN CONSULTA EXTERNA,  
LABORATORIO CLÍNICO E IMAGENOLÓGÍA HOSPITAL GENERAL ISIDRO  
AYORA DE LOJA.**

**DOCENTE:  
DRA GABRIELA SIMBAÑA**

**AUTOR:  
CRISTIAN DANIEL VARGAS MENDOZA**

**AÑO  
2022**

## Contenido

Resumen Ejecutivo.....	1
Introducción_(UDLA, 2013).....	3
Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial_(UDLA, 2013).....	4
Estructura Administrativa / Financiera / Operativa_(UDLA, 2013).....	5
Análisis Geo-espacial y Geo-político_(UDLA, 2013).....	8
Oferta de Servicios_(UDLA, 2013).....	8
Población Atendida_(UDLA, 2013).....	9
Demanda de Servicios Insatisfecha_(UDLA, 2013).....	10
Demanda de Servicios_(UDLA, 2013).....	10
Problemática_(UDLA, 2013).....	11
Justificación del Proyecto_(UDLA, 2013).....	12
Planteamiento Estratégico_(UDLA, 2013).....	13
Análisis del Entorno Social_(UDLA, 2013).....	13
Fortalezas_(UDLA, 2013): .....	14
Oportunidades_(UDLA, 2013): .....	14
Debilidades_(UDLA, 2013):.....	15
Amenazas_(UDLA, 2013): .....	16
Análisis de la Industria de Servicios de Salud_(UDLA, 2013).....	16
Planificación Estratégica_(UDLA, 2013).....	20
Misión_(UDLA, 2013).....	20

Visión_(UDLA, 2013).....	20
Valores_(UDLA, 2013).....	20
Objetivos Institucionales_(UDLA, 2013).....	22
Principios Éticos_(UDLA, 2013).....	23
Políticas_(UDLA, 2013).....	23
Metodología_(UDLA, 2013).....	24
Diagnóstico de Servicios, Recursos y Capacidades Funcionales en la Unidad de Salud (UDLA, 2013).....	25
Gestión Gerencial de la Dirección_(UDLA, 2013).....	25
Gestión Estratégica de Marketing_(UDLA, 2013).....	26
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos_(UDLA, 2013).....	27
Gestión Financiera_(UDLA, 2013).....	27
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística_(UDLA, 2013).....	28
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones_(UDLA, 2013).....	29
Plan de Gestión Gerencial_(UDLA, 2013).....	30
Gestión Gerencial de la Dirección_(UDLA, 2013).....	30
Actividad 1:_(UDLA, 2013).....	30
Gestión Estratégica de Marketing_(UDLA, 2013).....	31
Actividad 1:.....	31
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos_(UDLA, 2013).....	32
Actividad 1:.....	32
Gestión Financiera_(UDLA, 2013).....	33

Actividad 1:.....	33
Actividad 2:.....	34
Actividad 3.....	35
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística_(UDLA, 2013).....	35
Actividad 1:.....	36
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones_(UDLA, 2013).....	38
Actividad 1:.....	38
Limitaciones_(UDLA, 2013).....	39
Conclusiones_(UDLA, 2013).....	40
Recomendaciones_(UDLA, 2013).....	41

## **Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo está orientado en la Gestión Gerencial de una Plataforma Digital para el agendamiento de citas médicas en Consulta Externa, Laboratorio Clínico e Imagenología del Hospital General Isidro Ayora - Loja.

Es así que para el desarrollo del mismo se ha llevado a cabo el diagnóstico situacional de la institución el cual determinó como problema principal la inexistencia de dicha plataforma digital para agendamiento de citas médicas, lo que conlleva a ofrecer una calidad deficiente de atención a las personas que acude por dichos servicios, ocasionando disminución en el nivel de desarrollo institucional, dificultando la gestión del tiempo, fenómeno que acarrea la inconformidad e insatisfacción de los usuarios, que se ven en la obligación de realizar largas filas en los mencionados servicios, generado una perspectiva negativa en la casa de salud y en las unidades médicas de primer nivel, cuya causa primaria es la endeble gestión y seguimiento de la articulación en la red de salud.

Al implementar este proyecto de gestión gerencial en el Hospital Isidro Ayora se cumplirá con el objetivo planteado que es la sistematización en el de agendamiento de citas, logrando un beneficio importante para el usuario, el cual es el protagonista en la escena en atención en salud, procurando atender con calidad y calidez.

## **Abstract**

This work focuses on the Management of a Digital Platform for scheduling medical appointments in Outpatient, Clinical Laboratory and Imaging of the General Hospital Isidro Ayora - Loja.

For the development of this project, a situational diagnosis of the institution has been made, in which it was determined as the main problem the lack of such a digital platform for scheduling medical appointments, which leads to offer a poor quality of care to people who come to these services, causing a decrease in the level of institutional development, This phenomenon leads to dissatisfaction and dissatisfaction of users, who are forced to stand in long lines at the mentioned services, generating a negative perspective on the health center and first level medical units, whose main cause is the weak management and monitoring of the articulation in the health network.

With the implementation of this management project at the Isidro Ayora Hospital, the proposed objective of systematizing the appointment scheduling process will be met, achieving an important benefit for the user, who is the protagonist in the health scenario, seeking to provide quality care and warmth.

## **Introducción**

El Hospital General Isidro Ayora (HIAL) es un establecimiento de salud, que según tipología ministerial es clasificado como de Segundo Nivel, fue inaugurado el 2 de agosto de 1979 y la población beneficiaria directa oscila aproximadamente de 521.154 habitantes, lo cual lo determina como un centro de atención de salud destinado para pacientes que provienen de toda la provincia de Loja, además de localidades aledañas, incluyendo regiones fronterizas del estado Peruano.

El HIAL forma parte del Sistema de Salud del MSP, equipado para brindar atención integral, además se constituye en un centro de instrucción universitaria en salud de tercer y cuarto nivel, actividad que se desempeña en coordinación con entidades del ámbito de la salud e instituciones de formación superior.

### **Análisis de la situación actual de gestión gerencial (UDLA, 2013).**

El Hospital Isidro Ayora de Loja (HIAL), considerado de segundo nivel según la tipología determinada por el ministerio de salud, clasificado así por su número de camas (252) y grado de contribución y, cuenta con especialidades básicas y subespecialidades clínicas y quirúrgicas, además se basa en aspectos como fomento, prevención, terapéutica y recuperación, asimismo es plaza de referencia local en la zona 7, que abarca las provincias de El Oro con una población de 707.204 habitantes, Zamora Chinchipe con una población de 120.416 habitantes y Loja 521.154 habitantes, e incluso regiones fronterizas del norte del Estado Peruano.

El Hospital Isidro Ayora de Loja (HIAL), cuenta con una área de terreno de 23.795,78 M<sup>2</sup>, de los cuales 18.154.03 m<sup>2</sup> están construidos y 564.175 m<sup>2</sup> sin construcción, parte de su construcción tiene 42 años de servicio y se encuentra en detrimento, con altos índices de falencias, en lo operativo como estructural, en 2013 se repotencio el servicio de Emergencia, en el 2014 se repotencio UCI, Neonatología, Centro Obstétrico, Quirúrgico y Central de esterilización, los servicios que necesitan repotenciación son Laboratorio Clínico por su Infraestructura deficiente, no se adapta a innovación tecnológica y sus instalaciones son antiguas, Consulta Externa debido a distribución inadecuada de consultorios por falta de espacio físico y crecimiento de especialistas e Imagenología por instalaciones inapropiadas con respecto a seguridad radiológica, no cumple con estándares de seguridad eléctrica y el tomógrafo ha sobrepasado su vida útil, siendo necesario la adquisición de equipos nuevos que cuenten con tecnología actualizada.

Durante los últimos años la demanda se ha visto incrementada, en parte por la atención prestada a los afiliados de la Seguridad Social y pacientes MSP, señalando a muchos



enfermos que acuden a atenderse en el Isidro Ayora, lo hacen por sintomatología y padecimientos que pueden ser atendidas en casas de salud estatales de mínima extensión y en establecimientos propios del IESS.

### **Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.**

El Hospital Isidro Ayora de Loja (HIAL) cuenta con 737 empleados divididos en LOSEP 535 y CODIGO DEL TRABAJO 202, teniendo 117 médicos especialistas, 100 médicos generales en funciones hospitalarias, 195 enfermeras, 17 laboratoristas, 11 bioquímicos, 2 psicólogos, 23 tecnólogos, 6 odontólogos especialistas y 63 administrativos, entre otros.

Tabla 1  
*Presupuesto*

<b>Monto Asignado</b>	<b>Mont o Codifica do</b>	<b>Mon to Certific ado</b>	<b>Monto Compro metido</b>	<b>Deveng ado</b>	<b>Paga do</b>	<b>Saldo Por Compro meter</b>	<b>Porcent aje De Ejecución</b>
<b>26.585</b>	26.170	0.71	26.170.		26.1	0.71	<b>99,80%</b>
<b>.796,73</b>	.811,63		810,92	<b>26.118.</b>	18.431,		
				<b>431,25</b>	25		

Fuente: ESIGEF (noviembre 2021)

Elaborado: Dirección Administrativa Financiera (noviembre 2021)

Tabla 2  
*Oferta y demanda de servicios.*

<b>Prestación</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Indicador / día de Responsabilidad</b>
<b>Consulta Externa</b> Cifra de consultorios: 35	Especialidades - Subespecialidades:	8 am - 4 pm / lunes a viernes

<p>Cifra de consultorios de odontología: 2</p>	<p>Pediatría</p> <p>Endoscopía digestiva</p> <p>Neumología y Broncoscopía</p> <p>Nefrología, Unidad de hemodiálisis.</p> <p>Medicina Interna, Neurología, Psiquiatría, Endocrinología, Geriatria, Infectología, Inmunología, Gastroenterología, Dermatología, Alergología, Clínica del VIH, Oncología,</p> <p>Cirugía general, Oftalmología, Urología, Cirugía vascular, Cirugía pediátrica, Neurocirugía, Cirugía plástica y reconstructiva, Traumatología, podiatria Ortopedia.</p> <p>Cuidados Intensivos del adulto.</p> <p>Cuidados Intensivos del neonato.</p> <p>Ginecología y Obstetricia.</p> <p>Patología clínica.</p> <p>Otros: psicología, nutrición, audiología</p> <p>Odontología: Endodoncia, Odontopediatría, Rehabilitación oral, Periodoncia.</p>	
--	---	--

	<p>Fisiatría, electromiografía, Electroencefalografía</p> <p>Sala de primera acogida</p> <p>Tamizaje para cáncer</p> <p>Órtesis y prótesis</p>	
<p>Cifra de gabinetes de procedimientos o pruebas diagnósticas:</p>	<p><b>Neumología:</b></p> <p>Espirometría adultos (0),</p> <p>Espirometría pediátrica (0),</p> <p>Toracocentesis diagnóstica (0),</p> <p>Broncoscopía diagnóstica y terapéutica (0)</p> <p><b>Oftalmología:</b></p> <p>Campimetría (0),</p> <p>Agudeza visual (1),</p> <p>Refracción (1),</p> <p>Oftalmoscopia indirecta (1),</p> <p>Exploración de vía lagrimal (0),</p> <p>Potencial de evocadas visuales (0),</p> <p>Optometría (1).</p> <p><b>Otorrinolaringología:</b></p> <p>Audiometría (1),</p> <p>Endoscopia (1),</p> <p>Laringoscopia indirecta (0),</p> <p>Tamizaje auditivo (1)</p>	8h00-16:00 / lunes a viernes

	<p><b>Cardiología:</b></p> <p>Electrocardiograma (1),</p> <p>Ecocardiografía adultos (1),</p> <p>Ecocardiografía pediátrica (0)</p>	
--	---	--

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja, Gestión de Admisiones.

**Elaborado:** Gestión de Admisiones, Enero – Diciembre 2021.

### **Análisis Geoespacial y Geopolítico.**

Población beneficiaria directa aproximadamente 521.154 habitantes y limita:

**Norte:** Azuay.

**Sur:** Zamora Chinchipe y Norte del Perú.

**Oriente:** Zamora.

**Occidente:** El Oro y Norte Peruano.

#### • Coordinación Zonal 7



### **Oferta de Servicios.**

El HIAL conforme a MSP y sus normativas, cuenta con Sitios Técnicos siendo los siguientes:

Hemodiálisis.

Medicina Transfusional.

Club de Enfermedades Crónicas.

Clínica del VIH.

Control y Prevención de Tuberculosis.

Sala de Primera Acogida.

Análisis Audiológico. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

Taller de Órtesis y Prótesis. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

Recuperación y Terapia Física. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

Recuperación y Terapia en Salud Mental. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

RPIS.

Esta institución cuenta con una nómina de 70 personas que laboraban hasta el segundo semestre del 2021, las Áreas de Emergencia, Neonatología, UCI, Central de Esterilización, Centro Quirúrgico y obstétrico fueron repotenciadas tanto en equipos médicos como en personal profesional.

Su estructura orgánica se encuentra dispuesta por los proceso gobernante, procesos agregadores de valor, proceso habilitante de sugerencia, proceso habilitante de soporte, conforme al Acuerdo Ministerial Nro1537, anunciado en el Registro Oficial Nro 339 en septiembre 25 de 2012 (Ministerio de Salud Pública, 2012).

### **Población Atendida.**

Población beneficiaria directa es de aproximadamente 521.154 usuarios, provenientes de la zona 7 y del norte Peruano.

### **Demanda de Servicios Insatisfecha.**

En Consulta Externa Distribución inadecuada de consultorios por falta de espacio físico y crecimiento de especialistas.

En Laboratorio Clínico existe Infraestructura deficiente, no se adapta a innovación tecnológica, medidas de bioseguridad, no son ergonómicas e instalaciones antiguas.

En Imagenología Instalaciones inapropiadas con respecto a seguridad radiológica, no cumple con estándares de seguridad eléctrica.

### **Demanda de Servicios.**

Tabla 3  
*Demanda de Servicios*

<b>Indicadores</b>	<b>Enero - Diciembre 2021</b>	<b>Media</b>
Atenciones en Consulta Externa.	55776	153
Atenciones de Emergencia.	27559	76
Egresos Hospitalarios.	8140	22
Partos (vaginales).	1302	4
Cesáreas.	987	3
Muertes Maternas < 48horas.	0	0
Muertes Maternas >48horas.	0	0
Egresos.	8140	22
Altas.	7673	21
Defunciones generales.	467	1
Ocupación de camas.	56.56 %	
Días de estadía.	41775	115
Intervalo de Giro de camas.	2.69 %	
Cirugías programadas.	2309	6
Cirugías de emergencia.	1970	5
Pacientes ingresados a UCI.	149	0.41
Pacientes ingresados en Unidad de Quemados.	174	0.50
Ingresos a Neonatología.	434	1

Fallecimientos neonatales.	25	0.07
Pacientes atendidos en hemodiálisis.	7648	21
Tratamientos de hemodiálisis.	10068	28
Atenciones en Hemodinamia.	0	0
Endoscopias realizadas.	694	2
Colonoscopias realizadas.	140	0.38
Colposcopías.	0	0
Citologías procesadas.	13408	37
Biopsias (Histopatologías) realizadas.	22028	60
Ligaduras realizadas.	281	0.80
Vasectomías realizadas.	5	0.01
Electrocardiogramas realizados.	4436	12
Punciones realizadas.	0	0
Producciones de anatomía patológica.	0	0
Determinaciones de laboratorio.	622985	1707
Atenciones Clínica de VIH.	2429	7
Referencias admitidas.	7746	22
<b>Atenciones imagen.</b>		
Estudios Radiográficos.	13626	37
Estudios Tomográficos.	10364	28
Ecografía.	7051	19
Ecocardiogramas	248	1
Mamografías	183	0.50
Densitometrías	0	0
Otro	0	0
Electrocardiograma	4436	12
Electroencefalograma	928	3

**Fuente:** (Departamento de Estadísticas Hospital Isidro Ayora, 2021)

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

### **Problemática.**

El diagnóstico situacional determinó como problema principal la inexistencia de una plataforma digital para el agendamiento de citas médicas en consulta externa, laboratorio clínico e Imagenología ocasionando una deficiencia en la eficacia de servicios que se ofrece a

los beneficiarios; existiendo múltiples causas que intervienen directa e indirectamente en esta problemática, las cuales corresponde a las siguientes:

Inexistencia de esta plataforma dificultad la gestión integral de usuarios y reduce la coordinación entre servicios ya que no se cuenta con una base de datos única y central de agendamiento ocasionando citas simultaneas.

Falta de la base de datos y el software ocasiona bajos niveles de desarrollo institucional y dificultad en la gestión del tiempo, fenómeno que genera como consecuencia la inconformidad de los ciudadanos que acuden a recibir atención de salud, que se ven en la obligación de realizar largas filas en los mencionados servicios para agendar de forma separada y no coordinada las citas resultando un problema para los beneficiarios.

### **Justificación del Proyecto.**

Las instituciones en salud tienen como finalidad optimizar los contextos salubres en la localidad mediante el cuidado, comprimiendo diferencias y compensando a los favorecidos con obediencia a su libertad y valores, el usufructuario es el actor principal en las escenas de servicios de salud, a quien se debe servir con eficacia, con el objetivo de compensar sus expectativas y las del establecimiento.

La ausencia de un proceso sistematizado ocasiona que el usuario demande de mayor tiempo del previsto en el agendamiento de citas médicas y en diferentes locaciones dentro de la misma institución cuando se podría realizar de una manera más ágil y rápida con la implementación de un software único, es importante señalar que estas falencias no son solo el resultado de la gestión o decisiones realizadas por las administraciones del hospital, sino corresponden a responsabilidades simultáneas con actores externos, quienes median el proceso de atención integral.



Los factores encontrados tienen una incidencia negativa en varias unidades médicas incluyendo el hospital cuya causa principal es la gestión ineficiente y carencia de seguimiento de la articulación en la red de salud.

La finalidad de este proyecto es exponer la importancia de la sistematización en el agendamiento de citas logrando un beneficio importante para el usuario, considerando que los procesos que se interrelacionan de forma óptima, coadyuvan de mejor manera en el desempeño de sus metas, misión, visión y objetivos.

### **Planteamiento Estratégico**

#### **Análisis del Entorno Social.**

Por orden suprema Nro. 232, anunciado en el Registro Oficial Nro. 48 del año 1972, en la cual se elimina las Juntas y Asistencias Sociales las mismas que se adhieren al MSP, entre los cuales se encontraba el Hospital San Juan de Dios, que subsiguientemente se denominaría Hospital General Isidro Ayora de Loja, iniciando funciones a inicios de Agosto del 1979, se constituye como un establecimiento parte del régimen Nacional de Productos de Salud, correspondiente al MSP, instituido para brindar productos de salud completos de forma ambulatoria e internación, que se ofrece a los ciudadanos.

La estructura organizacional para Gestión por Procesos, se implementó en el 2012 y se desarrolla de acuerdo a la constitución vigente y con la planificación en salubridad del régimen de turno, mediante prácticas y ejecución de políticas públicas.

Los planes que se desprenden, se enmarcan en la sustentabilidad del medio ambiente y el desarrollo equitativo territorial, lo cual se cimienta en los lucros adquiridos en los últimos años y demuestra la presencia de nuevas luchas por alcanzar.

**Fortalezas:**

Personal de salubridad, apoyo, administrativo capacitado, profesional y con experiencia en todas las Áreas del Hospital.

Estructura organizacional definida por procesos en funcionamiento.

Áreas repotenciadas, con tecnología de vanguardia.

Eje de referencia de atención médica durante las 24 horas.

Implementación del Triage en Emergencia.

Respaldo mediante servicios de salud complementarios y auxiliares de diagnóstico médico.

Equipos multidisciplinarios conformados para la perfeccionamiento de la calidad.

Círculos reiterativos de evaluación de procesos con los encargados de las áreas.

Estimación del desempeño profesional ejecutado a los empleados.

**Oportunidades:**

Eje de referencia para instituciones públicas y privadas.

Sistema de Referencia /porter contra referencia.

Eficiencia del sistema RPIS.

Trabajo administrativo oportuno, eficiente y de calidad.

Evasión de duplicidad de actividades y de procesos administrativos.

Mejoramiento de la imagen institucional.

Aumento de la credibilidad de la cartera de servicios brindados.

Reglas para la existencia de comités intrahospitalarios.

Preparaciones virtuales y presenciales continuas.

Actualización permanente de protocolos de atención a beneficiarios.

Dotación oportuna de medicinas e insumos.

**Debilidades:**

Insuficiente presupuesto para contratación de personal y mejora de la infraestructura física y equipamiento.

Deficiente infraestructura física de las demás áreas pendientes de intervención y carencia de espacios físicos, para el desarrollo laboral del personal.

Número limitado de personal requerido en diferentes áreas.

Falta de un sistema informático de Gestión Administrativa, en Admisiones y áreas Tecnológicas.

Desconocimiento de la estructura orgánica determinada por procesos propia del hospital.

Instrumental quirúrgico y equipos médicos que requieren ser reemplazados.

Carencia de stock de medicina, insumos y suministro de oficina.

Deterioro y pérdida de equipo e instrumental médico del hospital.

Desorden en el registro estadístico.

Disminución de personal destinado al área de trabajo social.

Deficiente monitoreo de auditorías internas, para mejorar la atención y calidad del usuario.

Falta de repotenciación de algunas áreas en el hospital.

Ambiente inadecuado en consulta externa.

Ausentismo de personal en los diferentes procesos.

Falta de auditorio cómodo, para la realización de talleres.

**Amenazas:**

Procesamiento de datos inadecuados y no oportunos.

Denuncias ciudadanas debido a la mala percepción de los usuarios(as) en contra de la institución debido a la atención recibida.

Incumplimiento en la dotación de uniformes para el personal de enfermería.

Falta de presupuesto para mantenimiento de equipos.

Demanda innecesaria de pacientes en Emergencia.

Deficiente socialización de protocolos y su acatamiento.

Referencias erróneas desde el primer nivel.

Maltrato del Usuario al médico.

**Análisis de la Industria de Servicios de Salud. (UDLA, 2013)**

En el estudio de esta casa de salud se utilizó “las 5 fuerzas de Porter” (Herrera & Vaquero, 2020).

Tabla 4

Análisis de la Industria de Servicios de Salud (UDLA, 2013).

<b>Amenaza de nuevos Competidores.</b>	En la urbe existen varios establecimientos de seguridad social y clínicas privadas, pero siendo este hospital de referencia de la zona 7 es el de mayor afluencia.
<b>Poder de negociación de los clientes.</b>	Los establecimientos públicos de salud de acuerdo a la Constitución, fundamentan a la salud como un derecho primordial de los seres humanos y de acceso gratuito.
<b>Amenaza de nuevos productos /servicios.</b>	La constante expansión y desarrollo demográfico, propicia la existencia de ofertas nuevas de productos de salud en el sector privado, complementando los servicios ofrecidos.
<b>Poder de contratación de los vendedores.</b>	Los vendedores ingresan al sistema Nacional de compras públicas a través de un portal web, la cual de acuerdo a los hitos de calidad ejecutan las adquisiciones que necesiten.
<b>Rivalidad y competencia del mercado.</b>	Los componentes examinados previamente, inciden en el comportamiento conclusivo del mercado, lo que abaliza que el beneficiario posea la capacidad de seleccionar la oferta más viable del mercado en el contexto del cuidado en salud.

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

Tabla 5  
Análisis FODA Gestión de Admisiones.

INTERNO	FORTALEZAS	<p>Personal administrativo capacitado y adiestrado.</p> <p>Estructura organizacional definida y funcionando.</p> <p>Organización y manejo eficiente de las historias clínicas.</p> <p>Desarrollo de flujos de trabajo simplificados.</p> <p>Reuniones de evaluación con miembros del proceso.</p> <p>Estimación del Ejercicio realizado a los empleados del proceso.</p>
	OPORTUNIDADES	<p>Sistema práctico de Referencia y contra referencia.</p> <p>Trabajo administrativo oportuno, eficiente y de calidad.</p> <p>Evitar duplicidad en funciones y procesos administrativos.</p> <p>Progreso en imagen institucional.</p> <p>Acrescentamiento en credibilidad de la cartera de productos ofertados.</p> <p>Capacitaciones virtuales brindadas por el MSP.</p> <p>Actualización continua en las formalidades de cuidado.</p>
EXTERNO	DEBILIDADES	<p>Repotenciación en infraestructura física de admisiones.</p> <p>Limitado número en personal en el área de gestión de admisiones.</p> <p>Falta de un sistema informático en Gestión de Admisiones para agendamiento de citas médicas.</p>
	AMENAZAS	<p>Denuncias ciudadanas por mala atención a usuarios(as).</p> <p>Falta de presupuesto para dotación y mantenimiento de equipos tecnológicos.</p> <p>Retraso en el procesamiento y agendamiento de citas médicas lo que ocasiona inconformidad de los usuarios.</p>

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja, Gestión de Admisiones.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

Tabla 6  
Cadena de Valor de la Organización.

<b>ACTIVIDADES PRIMARIAS</b>	<b>MÉTODO AGREGADOR DE VALOR</b>	<b>LABOR ASISTENCIAL</b>	Especialidades clínicas - Quirúrgicas.	<b>CUIDADO DE CALIDAD AL BENEFICIARIO (Ministerio de Salud Pública, 2012).</b>
			Cuidados en enfermería (Ministerio de Salud Pública, 2012)	
			Apoyo en determinación y curación.	
<b>ACTIVIDADES DE SOPORTE</b>	<b>PROCESO GOBERNANTE</b>	Dirección Hospitalaria		
		<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>	Misión de cuidado al beneficiario	
	Gestión en Admisiones.			

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

## **Planificación Estratégica.**

### **Misión.**

La Misión que se ha proyectado en la presente investigación es conforme a los delineamientos realizados por el MSP y corresponde a:

Prestar servicios de Salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social (Ministerio de Salud Pública, 2012).

### **Visión.**

La visión de la presente investigación es coherente con las directrices determinadas por el MSP del Ecuador:

Ser identificado por los ciudadanos como un hospital accesible, que brinda atención de calidad, satisfaciendo las necesidades, expectativas y requerimientos de la población, bajo principios elementales de la salud pública y la bioética, mediante el uso de tecnología y recursos públicos de forma eficiente y con transparencia (Ministerio de Salud Pública, 2012).

### **Valores.**

Prestación a Beneficiarios(as).- La vigilancia en todos los espacios es particularmente afable, sensible, interviniendo continuamente con celeridad y validez, orientando el trabajo a satisfacer las insolvencias, expectativas y requerimientos de los beneficiarios.



Complacencia de usuarios externos.- La implementación de protocolos, indicadores y patrones en las diferentes áreas del HIAL, se expresan en términos de complacencia de los beneficiarios, aprobando realizar mejoras o correctivos, en casos necesarios.

Respeto Mutuo.- Respetar en lo profesional y particular a las personas que ejecutan diligencias en el HIAL, independiente de la actividad o función, el cargo que ocupe o peculiaridades individuales, igualmente como cualquier característica que genere distinción.

Cualidad Humanística. - Admite proteger la identidad profesional al brindar productos en salud, permitiendo respetar e identificar las necesidades del beneficiario.

Compromiso en Equipo. - Las capacidades y habilidades en los diferentes espacios, asimismo como sus beneficiarios con valioso sentimiento de responsabilidad, permite brindar servicios coordinadamente con mayor aptitud y eficacia.

Responsabilidad Fundamental.- Las virtudes y valores que constituyen el hecho del personal que trabaja en el sección pública de la salud se cimientan en el respeto a la dignidad y vida de los individuos que acuden en búsqueda de atención médica.

Profesionalismo con Compromiso. – El contingente de salud procurara mantenerse en actualización constante en las plazas que le competen en lo profesional, mediante la comprensión de herramientas en tecnología con las que cuente el HIAL.

Ubicación al Beneficiario Externo. - Es la capacidad de brindar la confianza al beneficiario, manteniéndolo enterado de la patología, tratamiento y recuperación en los casos que sean indispensables.

Invencción. - El HIAL reúne continuamente innovaciones, en cuanto a la investigación médica científica, de formación universitaria y tecnológica, asimismo aspectos organizacionales de administración y gestión eficiente de los recursos públicos.

Comunicación Segura. - Mantener comunicación del desarrollo de la institución de forma sincera, continua y directa.

### **Objetivos Institucionales.**

Basados en el “estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de hospitales” (Ministerio de Salud Pública, 2012), vigente, están alineado con el mejoramiento de “agenda del MSP, un rol estratégico de las entidades hospitalarias, en lo que concierne al HIAL por la capacidad administrativa de resolución, se lo ubica como de nivel operativo II, con el modelo de gestión administrativa por procesos” (Armijos, 2017, pág. 73).

En este contexto, los objetivos estratégicos tienen concordancia con los que presiden para los centros hospitalarios del MSP, que se hallan determinados en el “Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador” (Ministerio de Salud Pública, 2012). Se procede, a pormenorizar los objetivos estratégicos de Hospitales estatales en nivel Operativo II del Estado ecuatoriano (Armijos, 2017):

Objetivo 1: Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad de los servicios que oferta el Hospital.

Objetivo 2: Trabajar bajo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud de forma integrada y en red con otras Unidades Operativas de Salud, tanto del Ministerio de Salud, como de otras instituciones públicas o privadas que conforman el Sistema Nacional de Salud del Ecuador, bajo la coordinación de esta cartera de estado.

Objetivo 3: Mejorar la accesibilidad y disminuir el tiempo de espera para recibir atención, considerando y respetando la diversidad de género, cultural, socio económica, origen y diversidad generacional de los(as) usuarios(as).

Objetivo 4: Involucrar a los profesionales en la gestión del Hospital, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión del Hospital.

Objetivo 5: Garantizar atención de calidad y respeto a los derechos de los(as) Usuarios(as), para alcanzar su satisfacción con la atención recibida.

Objetivo 6: Desarrollar una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos públicos, y la apropiada rendición de cuentas (Armijos, 2017).

### **Principios Éticos.**

Calidad y calidez humana son fundamentales en el ejercicio de las actividades profesionales.

Trabajamos con transparencia, ética y compromiso en cada ámbito profesional.

Respeto y cuidado el medio ambiente mediante procedimientos eco amigables.

Prevalecer el principio de interés general sobre el bienestar particular.

Los bienes públicos pertenecen a todos los ciudadanos por lo tanto deben preservarse.

La principal finalidad del Estado es coadyuvar a optimizar los escenarios de vida de la urbe que lo habita.

El contingente humano que pertenece a la entidad de salud pública son funcionarios públicos y su ocupación fundamental es el servicio a sus compatriotas. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

### **Políticas.**

Las políticas de la institución van acordes a las del MSP, están incluidos en la observancia de los objetivos planteados en el Plan del Sector Salud y el operar del HIAL, se alinea con las políticas NACIONALES DE DESARROLLO, EJE N° 1 (Ministerio de Salud Pública, 2012).

- 1: Legitimar una existencia digna mediante oportunidades para todos ciudadanos. (Ministerio de Salud Pública, 2012)
- 2: Reafirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, mediante la revalorización de las diversas identidades. (Ministerio de Salud Pública, 2012)
- 3: Legitimar los derechos del ambiente encaminado a su preservación y uso para las actuales y venideras generaciones. (Ministerio de Salud Pública, 2012)
- 4: Consolidar el sostenimiento del método económico social y consolidar la confianza en los servicios públicos (Ministerio de Salud Pública, 2012).
- 5: Contribuir producción y competencia para el incremento económico razonable de forma redistributiva y responsable. (Ministerio de Salud Pública, 2012)
- 6: Desarrollar competencias productivas y del medio para conseguir soberanía alimenticia y del Buen Vivir (Ministerio de Salud Pública, 2012).
- 7: Estimular un pueblo participativo, con servicios públicos cercanos y accesibles a los beneficiarios.
- 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad de los actores sociales para un hecho ético social (Ministerio de Salud Pública, 2012).
- 9: Legitimar la soberanía, la paz y ubicar estratégicamente el país en el mundo. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

### **Metodología**

El presente proyecto en gestión gerencial efectuado en el HIAL, se aplicará la metodología de investigación cualitativa, a través del método de investigación observacional (descriptivo)

demostrando los acontecimientos históricos y reales, así como la captación de la información en el establecimiento de salud.

### **Diagnóstico de Servicios, Recursos y Capacidades Funcionales en la Unidad de Salud (UDLA, 2013).**

#### **Gestión Gerencial de la Dirección (UDLA, 2013).**

Basados en la estructura Orgánica se encuentra compuesta por el “Proceso Gobernante, Procesos Agregadores de Valor, Proceso Habilitante de Asesoría y Proceso Habilitante de Apoyo, basado en el Acuerdo Ministerial Nro.1537, publicado en el Registro Oficial Nro.339 del martes 25 de septiembre de 2012” (Ministerio de Salud Pública, 2012).

El HIAL, es de segundo nivel según la tipología ministerial, clasificado así por su nivel de contribución y cifra de camas (252), cuenta con las especialidades básicas y subespecialidades clínicas y quirúrgicas, que se enfoca en cuidado completo a la localidad del área de influencia, asimismo un eje de enseñanza profesional en pre y posgrado, en colaboración con entidades afines a la salud y de carácter educacional, constituyéndose en un establecimiento del sector público que desempeña labores en el área docencia de tercer nivel e investigación.

El trabajo de la gestión gerencial actual es la de mantener los intereses y metas de la unidad de salud en torno a la Misión y Objetivos del establecimiento, implementando un modelo de excelencia y óptima utilidad en la eficiencia y calidad de los cuidados brindados en el área de salud a través de la implementación de la modernización tecnológica por lo cual se está buscando incorporar a tres ingenieros en análisis de datos, que trabajen directamente en la sistematización de los procesos en especial en Gestión de admisiones el cual se encuentra encargado del agendamiento de citas médicas.

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

Existe escasa información que posibilite poseer una visión pormenorizada y minuciosa de las estrategias desarrolladas en la gestión de marketing del Hospital Isidro Ayora de Loja (HIAL), por lo cual analizando y observado los canales de difusión, se concluye que emplean una táctica de marketing mixta, siendo una estrategia tradicional mediante principios innovadores, fundamentándose en asistencia tecnológica y empleando la estrategia de las “4 P del mercadeo que corresponden a: producto-precio-plaza-promoción, enfocado en los servicios que prestan a la comunidad” (Herrera & Vaquero, 2020).

El método de comunicación del HIAL se fundamenta en dos grupos: Comunicación externa / interna.

El uso de comunicación externa hacia los usuarios se realiza a través de dos tipos primordiales de información, medios físicos y digitales, y su fundamental representante son las comunicaciones de tipo audiovisuales transmitidas por el MSP a nivel nacional, también se apoyan de medios digitales como redes sociales oficiales de la Coordinación Zonal de Salud 7 y propias del HIAL donde exponen su cartera de servicios y noticias relevantes en torno a las personas pertenecientes a los sectores de atención prioritaria.

La comunicación interna tiene como principal representante a las estafetas ubicadas en cada servicio, las cuales comparten al personal laboral y beneficiarios información relevante y necesaria, esto acompañado de comunicados vía whatsapp en los diferentes grupos conformados por el jefe de cada servicio.

Al momento no existen estrategias de comunicación interna, ni externa acerca de la sistematización de todos los procesos ya que la misma se encuentra en proyecto.

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

El Hospital Isidro Ayora de Loja (HIAL) cuenta con 737 empleados divididos en Ley Orgánica de Servidores Públicos (LOSEP) 535 y CODIGO DEL TRABAJO (CDT) 202, teniendo 117 médicos especialistas, 100 médicos generales en funciones hospitalarias, 195 enfermeras, 17 laboratoristas, 11 bioquímicos, 2 psicólogos, 23 tecnólogos, 6 odontólogos especialistas y 63 administrativos, entre otros.

En la consulta externa del HIAL, se labora en jornada de 8 horas diarias, registrando en el periodo de Enero – Diciembre 2021 la atención de 55776 pacientes con un promedio diario de 163 atenciones, el agendamiento de pacientes se encuentra a cargo de Gestión de admisiones cuyo talento humano total es de 9 personas, de las cuales 2 personas se encargan de ventanillas, 1 persona en call center, dotadas de 9 computadoras con conexión a internet de las cuales se utiliza 3 únicamente para agendamiento a través de Microsoft Excel, el personal de esta área, labora 8 horas al día y realizan el agendamiento de 72 turnos al día, en promedio 24 por persona, destinado 30 minutos aproximadamente por cada turno, tiempo que se estima ser demasiado ya que algunos procedimientos como apertura de carpetas se lo realiza de forma manual, debido a la carencia de impresoras lo que ocasiona mayor consumo de tiempo por turno.

### **Gestión Financiera.**

El Hospital Isidro Ayora de Loja (HIAL) en el año 2012 y bajo el seguimiento de los servicios de acreditación canadiense obtuvo una buena calificación dentro de la evaluación y las normas de calidad establecidas.

En datos otorgados por el departamento financiero del HIAL, se comunica que se consignó en el periodo anual 2021 un fondo económico corriente y de inversión de aproximadamente 26.585.796.73 dólares, lo cual se ejecutó un 99.8%.

Existe un presupuesto asignado bajo la proforma presupuestaria N°530704 con un monto aproximado de 180.820.05 dólares, destinado al mantenimiento y reparación de equipos y tecnologías informáticas.

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

El HIAL cuenta con un área de terreno de 23.795,78 M2, de los cuales 18.154.03 m<sup>2</sup> están construidos y 564.175 m<sup>2</sup> sin construcción, su infraestructura con 42 años de antigüedad la misma que se encuentra deteriorada y zonas de vulnerabilidad. Cuenta con los servicios y áreas correspondientes a: Clínica, Ginecología - Obstetricia, Pediatría, Traumatología y Cirugía (General, Plástica, Vascular, Urología, Otorrinolaringología, Oftalmología); asimismo otras subespecialidades como Psiquiatría, Neurología, Gastroenterología, Inmunología, Geriatria, Reumatología, Endocrinología, Cardiología, Hematología, Infectología, Dermatología, Neumología, Nefrología, Pediatría, Oncología, UCI y UCI Neonatal, asimismo posee sub-servicios de asistencia como Laboratorio Clínico, Medicina Transfusional, Imagenología, Rehabilitación Física y Odontología.

En las instalaciones de la planta baja funciona Lavandería, Alimentación y Dietética, Patología, Bodega, Transportes, TICS, Calderos y Mantenimiento.

En la primera planta se encuentran Consulta Externa, Emergencia, Admisiones, Trabajo Social, Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Imagenología, Fisioterapia y Rehabilitación, Farmacia, Audiología y Administrativos.

En la segunda planta encontramos Neonatología, Central de esterilización Ginecología y Obstetricia.

En la tercera planta encontramos Odontología, Centro Quirúrgico, Terapia Intensiva, Cirugía, Traumatología y Área de Quemados.



En el cuarto piso funciona Medicina Interna, Pediatría, Broncoscopía y Endoscopía y en el quinto piso Clínica del VIH.

Además y como unidad independiente en la primera planta se encuentra el área de Diálisis que pese a tener un flujo de acceso independiente, forma parte importante para el manejo de pacientes de consulta externa y hospitalización de este servicio.

En el área de Gestión de admisiones laboran 9 personas, que manejan alrededor de 400.000 historias clínicas, dicha área cuenta un espacio físico de 100 m<sup>2</sup>, el mismo que consta de 3 oficinas de 10 m<sup>2</sup>, 4 ventanillas de atención al público dotadas de equipos informáticos e internet, 70 m<sup>2</sup> para archivo de las historias clínicas activas, además un archivo adicional satélite de 50 m<sup>2</sup> donde permanecen las historias clínicas pasivas.

### **Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (UDLA, 2013).**

Como objetivo mediante este espacio, es generar soluciones integradas de sistemas de información asociadas a los procesos hospitalarios y administrativos, además encargarse de forma eficiente de los recursos, servicios tecnológicos institucionales e infraestructura, mediante la dirección, mantención de Sistemas y servicios informáticos que afirmen los procesos realizados por beneficiarios internos, vigilando la continuidad operativa y el correcto uso de estos recursos tecnológicos y por ultimo aplicando un análisis cuantitativos y cualitativo a la información del establecimiento, elaborando políticas y habilidades de manejo y seguridad de la información, con sistemas tecnológicos de apoyo para la oportuna entrega de las mismas, estas ocupaciones y obligaciones se han visto reducidas ya que no se cuenta con el personal necesario para desarrollar todas las actividades necesarias y la sistematización de los procesos en la institución, que según el análisis la brecha de talento humano en esta área asciende a 3 ingenieros en sistemas.

El área de TICS del HIAL carece de un sistema integrado de agendamiento de citas médicas, en las áreas no repotenciadas existe cableado estructural obsoleto al igual que 65% del equipamiento informático, existiendo una brecha de 55 equipos informáticos para cubrir la demanda de la institución, además el servicio de internet no cubre todos los servicios, la falta de estos recursos provoca demora en los tiempos de atención, que se traduce en un mayor tiempo de espera para los pacientes, por lo que se plantea a futuro implementar una plataforma digital que permita mayor agilidad y adelanto en salud.

## **Plan de Gestión Gerencial**

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

Dirección deberá mantener los horizontes e intereses en la institución encaminados a cumplir la misión y las expectativas del establecimiento, instituyendo capacidades y el direccionamiento de la entidad, planteándose un trazado de excelencia e imponderable rendimiento en la prestación de los productos en salubridad y facilitando privativo cuidado en la sistematización tecnológica de los procesos y la consumación de una plataforma digital para el agendamiento de citas médicas en consulta externa, laboratorio clínico e imagenología Hospital General Isidro Ayora de Loja, dicha ejecución busca conseguir horizontes de calidad superiores en la dotación de productos en salud por lo cual se realizaran las subsiguientes acciones con sus pertinentes indicadores.

**Actividad 1:** Alineación de una comisión para la implementación de una plataforma digital para el agendamiento de citas médicas, el cual que elaborara un informe técnico sobre las necesidades para la implementación del mismo y llevaran a cabo las subsiguientes labores:

Seleccionar miembros del comisión.

Precisar el objetivo, oficios y compromisos del comisión y de sus integrantes.

Evaluar la labor del comité.

Evaluar el informe técnico elaborado por el comité.

Tabla 7.

*Actividad 1 Gestión Gerencial de la Dirección*

<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Meta</b>
Comité para la implementación de una plataforma digital para el agendamiento de citas médicas	Número	Conformación del comité/ Comité planificado	Acta de creación del comité de seguridad del paciente Correo Zimbra de notificación de selección de los integrantes de la comisión. Acta de reunión con integrantes de la comisión.	1

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

### **Gestión Estratégica de Marketing**

**Actividad 1:** Realizar una campaña de información y comunicación sobre para la implementación de una plataforma digital para el agendamiento de citas médicas, el mismo que llevara a cabo las siguientes tareas:

Implementar la estrategia de la campaña.

Departamento de comunicación responsable de la campaña.

Tabla 8  
*Actividad 1 Gestión Estratégica de Marketing*

<b>Indicador</b>	<b>Componente de medida</b>	<b>Método</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Meta</b>
Presupuesto de campaña informativa.	Porcentaje	Dígito de población estimada/Total de población planificado	- Informe estratégico de campaña de marketing	50%

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

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

**Actividad 1:** Capacitar al personal médico y administrativo de Gestión de admisiones en el manejo de la plataforma digital para el agendamiento de citas médicas con la finalidad de tener dominio y agilizar su desempeño garantizando la calidad de la atención, llevándose a cabo las siguientes tareas:

Cumplir planificación de adiestramiento a personal hospitalario y administrativo.

Adiestrar a personal médico y de Gestión de admisiones en horario de 14:00 a 15:00 horas durante 5 días laborales.

Evaluar las competencias del personal médico y de admisiones con respecto a la capacitación recibida posterior a la implementación del sistema.

*Tabla 9*  
*Actividad 1 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos. (UDLA, 2013)*

<b>Indicador</b>	<b>Componente de medida</b>	<b>Método</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Meta</b>
Número de personal médico y administrativo capacitado	Número	Dígito de personal médico y administrativo capacitado  Total del personal médico y administrativo planificado	Registro de capacitación.  -Listado asistencia  -Resultado de la evaluación de competencias	100%

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

### **Gestión Financiera**

En esta materia se han determinado las subsiguientes acciones:

**Actividad 1:** Obtener tecnología informática para implementar la plataforma digital para el agendamiento de citas médicas. Desarrollando las subsiguientes labores:

Cotizar equipamiento informático con varios vendedores.

Elegir el vendedor más beneficioso.

Otorgar el presupuesto para adquirir equipamiento informático.

Realizar la compra del equipamiento informático.

*Tabla 10*  
*Actividad 1 Gestión Financiera*

<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Meta</b>
Equipamiento informático	Porcentaje	$\frac{\text{Presupuesto asignado}}{\text{total presupuesto Equipamiento Informático}}$	-Informe de necesidad de equipamiento informático -Cotización de proveedores -Facturas	100%

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

**Actividad 2:** Asignar presupuesto para la contratación de un analista de datos con la finalidad sistematizar procesos e implementar la plataforma digital para el agendamiento de citas médicas. Desarrollando las subsiguientes labores:

Precisar el presupuesto destinado a la contratación.

Asignar recursos para la contratación.

Tabla 11  
 Actividad 2 Gestión Financiera

Indicador	Unidad de medida	Fórmula	Medio de verificación	Meta
Contratación de analistas de datos	Numero	Analista Contratado Analista Planificado	Documento que contenga el contrato de los analistas de datos en el que contemple las funciones a realizar durante la duración del contrato.	3

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

**Actividad 3:** Otorgar presupuesto para implementación de la plataforma digital para agendamiento de citas médicas, realizando las siguientes tareas:

Aprobar presupuesto de la proforma presupuestaria N°530704 con un monto aproximado de 180.820.05 dólares destinados al mantenimiento y reparación de equipos y tecnologías informáticas.

**Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística (UDLA, 2013).**

Se han definido la siguiente actividad:

**Actividad 1:** Implementar la plataforma digital para agendamiento de citas médicas, realizando las siguientes tareas:

Implementar la plataforma digital para agendamiento de citas médicas en gestión de admisiones.

Implementar la plataforma digital para agendamiento de citas médicas en consulta externa.

Tabla 12  
*Actividad 1 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística*

<b>PRESUPUESTO TOTAL Y CRONOGRAMA DE GESTIÓN GERENCIAL DE PLATAFORMA DIGITAL PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS</b>			
<b>TIPO DE GESTIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA A IMPLEMENTARSE</b>	<b>PRESUPUESTO CALCULADO</b>
<b>Gestión Gerencial de la Dirección.</b>	Conformación de un comité para la implementación de una plataforma digital	2 al 6 Mayo de 2022	Ninguno
<b>Gestión Estratégica de Marketing.</b>	Publicidad pagada en redes sociales y sitios web	9 al 13 Mayo de 2022	5000 x 0.06= 300 dólares
<b>Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.</b>	Contratación de Analista de datos. Servidor público 4	16 al 18 Mayo de 2022	1086 x 12= 13.032 dólares



<b>Gestión Financiera.</b>	Otorgar presupuesto proforma presupuestaria N°530704 con un monto aproximado de 180.820.05 dólares	19 al 20 Mayo de 2022	Ninguno
<b>Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.</b>	Implementación de plataforma digital	23 al 25 Mayo de 2022	Ninguno
<b>Gestión de TICS</b>	Implementación de plataforma digital	26 al 31 Mayo de 2022	2000 dólares
<b>Total</b>			15332 dólares

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

Tabla 13  
 Actividad 1 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística. (UDLA, 2013)

<b>Indicador</b>	<b>Componente de medida</b>	<b>Método</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Meta</b>
		<i>Equipamiento</i> informático gestión de	-Implementar plataforma digital	

Implementar plataforma digital	Porcentaje	admisiones y consulta externa  Equipamiento informativo  necesario	en equipamiento informático.	100%
--------------------------------------	------------	--	---------------------------------	------

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

### Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TICS). (UDLA, 2013)

Determinado la subsiguiente actividad:

**Actividad 1:** Instalación y mantenimiento de la plataforma digital para agendamiento de citas médicas, garantizando su adecuado funcionamiento realizando las siguientes tareas:

Programar la implementación de la plataforma digital.

Poner en funcionamiento la plataforma digital para agendamiento de citas médicas.

Programar el mantenimiento del equipamiento informático.

Realizar el mantenimiento equipamiento informático.

Tabla 14  
*Actividad 1 Gestión de TICS*

<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Meta</b>
Instalación y mantenimiento	Porcentaje	<i>Equipamiento</i> informático implementado	-Programación de implementación y mantenimiento	100%

del equipamiento informático		Equipamiento informativo adquirido	-Reporte de implementación y mantenimiento realizado	
------------------------------	--	------------------------------------	--	--

**Fuente:** Hospital Isidro Ayora Loja.

**Elaborado:** Cristian Daniel Vargas Mendoza.

### **Limitaciones**

Las limitantes del plan de gestión inciden con aquellos factores que son ajenos a los ejecutados por el autor del documento, ya que refieren a vicisitudes no previsible que sobrellevarían al retardo en la planificación trazada o en la interrupción parcial o total del plan, dentro de las mismas se puede indicar las subsiguientes:

El procedimiento en gestión se halla delineado considerando los escenarios ambientales de la actualidad, asimismo, en caso de aplazar por un tiempo extenso su aplicación conllevaría a que sucedan hechos que lo hicieran inviable.

Puede presentarse obstinación al cambio por parte del personal administrativo del hospital que imposibilite la apropiada ejecución del procedimiento mencionado en esta planificación.

Improcedente relación de trabajo en las diversas áreas del establecimiento implementar la planificación.

Asignación insuficiente en recursos para el plan de gestión.

## Conclusiones

La implementación de la plataforma digital para agendamiento de citas médicas en el HIAL, facilita el proceso de asignación, evitando largas filas en gestión de admisiones, logrando que los usuarios reciban una excelente asistencia en salud dentro de las instalaciones del establecimiento, evitando inconformidades y reclamos.

La sistematización de los procesos favorecerá a optimizar la imagen de los beneficiarios al establecimiento, elevando el nivel de confianza, convencidos que recibirán una excelente atención, con tiempos cortos de espera y la facilidad de sincronizar la plataforma digital con la telefonía móvil para agendar, notificar o cancelar citas médicas sin necesidad de la presencialidad.

El uso de esta herramienta tecnológica le permitirá al HIAL organizar de forma más eficiente los horarios del personal médico y los lapsos de espera, optimizando de forma eficaz el talento humano.

## **Recomendaciones**

Para la óptima ejecución de la actual planificación es indispensable que se destinen recursos oportunos y competentes, asimismo evaluar un monto para contratiempos que se presentaren en la ejecución, los mismos que pudieran proceder de otros elementos que se estimen significativos por la dirigencia del establecimiento y la parte administrativa, en este sentido, los capitales que se entreguen a esta planificación deben ser indelebles y en oficio de las insuficiencias que surjan posteriormente.

Se recomienda generar convenios con los grandes proveedores, los cuales financien el mantenimiento, recambio y actualización de los equipos informáticos, que permitan afianzar la sistematización de los procesos.

Se recomienda realizar estimaciones habituales en desempeño a los administrativos de admisiones, que permitan valorar su eficiencia, eficacia y la influencia de la plataforma digital sobre el agendamiento oportuno de citas médicas.

## Bibliografía

- Armijos, J. (Diciembre de 2017). <https://repositorio.uchile.cl/>. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149734/Armijos%20Armijos%20Juan.pdf>
- Berlotto Navarrete, L. (5 de 10 de 2019). *Univesidad Santo Tomás*. Obtenido de <https://enlinea.santotomas.cl/blog-expertos/planificacion-estrategica-institucional-2/>
- Departamento de Estadísticas Hospital Isidro Ayora. (2021). *Cartera de Servicios del Hospital Isidro Ayora*. Loja: Hospital Isidro Ayora.
- Departamento Financiero Hospital Isidro Ayora. (2021). *Presupuesto General Hospital Isidro Ayora 2021*. Loja: Hospital Isidro Ayora.
- Herrera, R., & Vaquero, M. (2020). *Academia.com*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36861655/\\_PD\\_\\_Documentos\\_-\\_5\\_fuerzas\\_de\\_porter-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654116098&Signature=QhTiCfOvbXS0mGDdoCgoi3I1OhNC-4o5Ibxv8riS4gjQEEIhhJ3hnW29iwX~ArzghgEUWk3SgnO25tKRe3UU~Dl5IdHSepqs5HwY3XwY1C4YI4TRhhkIX0](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36861655/_PD__Documentos_-_5_fuerzas_de_porter-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654116098&Signature=QhTiCfOvbXS0mGDdoCgoi3I1OhNC-4o5Ibxv8riS4gjQEEIhhJ3hnW29iwX~ArzghgEUWk3SgnO25tKRe3UU~Dl5IdHSepqs5HwY3XwY1C4YI4TRhhkIX0)
- Ministerio de Salud Pública. (25 de Septiembre de 2012). *ESTATUTO ORGANICO GESTION ORGANIZACIONAL*. Quito: Registro Oficial del Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>
- OMS. (2019). *RECOMENISD*. SASSD.
- UDLA. (2013). *Guía Metodológica del proyecto (Capstone) UDLA*. Quito: Universidad de las Américas.