



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TEMA:

**PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA
MEDICINA PREVENTIVA PARA ERRADICAR LA CEGUERA EN PACIENTES
DIABÉTICOS DEL CANTÓN MACARÁ, MEDIANTE LOS CONTROLES
OFTALMOLÓGICOS**

DOCENTE:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

AUTORA:

Dra. Johanna Dolores Pardo Ruiz.

2022

Resumen

Todos los diabéticos tienen riesgo de ceguera, pero en el 99% de los casos se puede prevenir, la retinopatía diabética es más frecuente en personas con Diabetes Mellitus tipo 1 insulino dependientes a partir de los 5 años de sufrir diabetes y en los que padecen Diabetes Mellitus tipo 2 luego de los 10 años de sufrir esta enfermedad.

Generalmente no presenta síntomas y los riesgos de desarrollarla aumentan con el avance de la enfermedad y con el mal control de la glucemia. Por este motivo, es fundamental que el paciente diabético asista al oftalmólogo al menos una vez al año.

El objetivo es prevenir la ceguera por diabetes a través de un screening de la retina, identificando nuevos casos y/o determinando el grado de avance de la enfermedad. Si se diagnostica una retinopatía diabética, se deriva al paciente a realizarse otros estudios para acordar los pasos a seguir. es por ello que este proyecto se orienta en la implementación de un plan de gestión en comunicación y la implementación de medicina preventiva para evitar la ceguera en estos pacientes diabéticos del Cantón Macará mediante los controles oftalmológicos.

De igual manera, el diagnóstico situacional implica un análisis interno y externo de las diferentes gestiones mediante la matriz DAFO, cuyos resultados permiten establecer actividades orientadas al desarrollo del presente plan gerencial, además, el avance de este plan será medido por una serie de indicadores establecidos que ayudaran a realizar aquellos ajustes que se consideren necesarios y que permitan lograr los objetivos propuestos. En conclusión, el presente plan plantea un diseño participativo entre el personal médico de la parte privada y el personal de especialidad en Oftalmología del Centro Oftalmológico Ángeles y los pacientes Diabéticos.

Palabras claves: ceguera, riesgo, prevención, Retinopatía Diabética.

Abstract

All diabetics are at risk of blindness, but in 99% of the cases it can be prevented. Diabetic retinopathy is more frequent in people with type 1 insulin-dependent Diabetes Mellitus after 5 years of suffering from diabetes and in those who suffer from type 2 Diabetes Mellitus after 10 years of suffering from this disease.

Generally, there are no symptoms and the risk of developing it increases with the progression of the disease and with poor blood glucose control. For this reason, it is essential that diabetic patients see an ophthalmologist at least once a year.

The aim is to prevent blindness due to diabetes by screening the retina, identifying new cases and/or determining the degree of progression of the disease. If diabetic retinopathy is diagnosed, the patient is referred to other studies to agree on the steps to follow. That is why this project is oriented to the implementation of a management plan in communication and the implementation of preventive medicine to prevent blindness in these diabetic patients in Macará Canton through ophthalmologic controls.

Likewise, the situational diagnosis implies an internal and external analysis of the different management processes through the SWOT matrix, whose results allow establishing activities oriented to the development of the present management plan, in addition, the progress of this plan will be measured by a series of established indicators that will help to make those adjustments that are considered necessary and that will allow achieving the proposed objectives. In conclusion, the present plan proposes a participative design between the medical staff of the private part and the Ophthalmology specialty staff of the Centro Oftalmológico Ángeles and the diabetic patients.

Key words: blindness, risk, prevention, Diabetic Retinopathy

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	II
ABSTRACT	III
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. ELABORACION DEL ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	2
1.1 Introducción	
1.2 Estructura Organizacional	4
1.2.1 Estructura Administrativa.	5
1.2.2 Estructura Financiera	7
1.2.3 Estructura Operativa	8
1.3 Oferta y Demanda de Servicios	8
1.3.1 Análisis Geoespacial	10
1.3.2 Oferta de Servicios	11
1.4 Población Atendida	11
1.5 Demanda de Servicios Insatisfecha	12
CAPITULO II. OBJETO DEL PLAN DE GESTION	13
2.1 Planteamiento del Problema	13
2.2 Árbol de Problemas	15
2.3 Justificación del Problema	16
2.4 Objetivos	17
2.4.1 Objetivo General	17
2.4.2 Objetivos Específicos	17
2.5 Selección de Alternativas de solución	18
CAPITULO III DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION	20
3.1 Diagnostico de la Gestión Organizacional	20
3.1.1 Análisis FODA	20
3.1.2 Análisis CAME	22

3.2 Gestión Administrativa	24
3.3 Gestión Financiera y Económica	25
3.4 Gestión Técnica y Tecnológica	25
3.5 Gestión Política y Social	25
CAPITULO IV DESARROLLO DEL PLAN GERENCIAL	27
4.1 Planificación Estratégica	27
4.2 Plan de Gestión Gerencial	29
4.2.1 Gestión Administrativa	30
4.2.2 Gestión de Estratégica de Marketing	31
4.2.3 Gestión Financiera	32
4.2.4 Gestión Tecnológicas de la información y comunicaciones	34
CAPITULO V EVALUACION DEL PLAN DE GESTION	36
5.1 Monitoreo del Plan	36
5.2 Evaluación del Plan	38
5.3 Limitaciones	38
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
6.1 Conclusiones	39
6.2 Recomendaciones	39
7. Bibliografía	40
8. Anexos	42

Índice de Tablas

Tabla 1 Alternativas de solución.	18
Tabla 2 Análisis FODA	20
Tabla 3 Análisis CAME	22
Tabla 4 Indicador de monitoreo de la gerencia a las instalaciones e insumos	30
Tabla 5 Indicador de Reuniones con los profesionales en salud de la parte privada	31
Tabla 6 Indicador de Elaboración de cronograma de capacitaciones	31
Tabla 7 Indicador de Implementación de un Plan de Marketing.	32
Tabla 8 Indicador del Liquidez del COA	32
Tabla 9 Indicador de Rentabilidad operacional del COA	33
Tabla 10 Presupuesto estimado para la ejecución del Plan de Gestión de Seguridad del Paciente.	33
Tabla 11 Indicador de Adaptación de una estructura audiovisual en COA	34
Tabla 12 Indicador de Porcentaje de pacientes derivados de consultorios privados	35
Tabla 13 Monitoreo del Plan	37
Tabla 14 Cronograma de Actividades	45

Índice de Figuras

Figura 1 Estructura Administrativa del Centro Oftalmológico Ángeles.	6
Figura 2 Mapa de Ubicación del Centro Oftalmológico Ángeles.	10
Figura 3 Árbol de problemas.	15
Figura 4 Instalaciones del Centro Oftalmológico Ángeles	43
Figura 5 Atención de pacientes de Oftalmología	44

Introducción

La retinopatía diabética afecta a más de la tercera parte de todas las personas con diabetes y es la causa principal de pérdida de visión en adultos en edad laboral. En el mundo, la prevalencia de la diabetes crece rápidamente y, sin acción efectiva, también lo hará el número de personas con retinopatía diabética. El control de la diabetes y sus complicaciones comienza en la atención primaria de salud y debe incluir el cribado para la retinopatía diabética. Aquellos que trabajan en atención primaria están en primera línea de apoyo para las personas con diabetes para explicarles cómo cuidar sus ojos, cómo tener acceso a exámenes de la vista, y referir a aquellos que necesitan tratamiento.

Como empresa sin importar el tamaño queremos implementar y desarrollar un Plan Estratégico para prevención y controles de visión para pacientes Diabéticos en la Ciudad de Macará que a su vez constituye el objetivo general planteado en el presente trabajo, con la finalidad de mejorar la calidad visual en los pacientes con enfermedades como la Diabetes, además de incrementar clientes y contrarrestar la competencia, éstos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo. Es necesario aclarar que la planeación estratégica no es la solución a todos los problemas por los que atraviesa una empresa, sin embargo, es una útil herramienta que puede brindar múltiples beneficios si se utiliza en el momento y en la forma requerida.

Nuestro Plan en colaboración con los médicos de la salud privados es crear conciencia sobre la retinopatía diabética. Un resultado de esta colaboración es el apoyo de los profesionales del Centro Oftalmológico Ángeles un grupo de expertos al servicio de la comunidad. Esperamos con interés trabajar en la promoción de esta Plan Estratégico y en última instancia garantizar que las personas con diabetes tengan acceso a servicios de salud ocular.

Es así que el presente plan de gestión consta de seis capítulos, donde se define en el capítulo uno el análisis ambiental Situacional del Centro Oftalmológico Ángeles, en el segundo capítulo, Objeto del Plan de estudio, el capítulo tres, Diagnostico de la Gestión ,en el cuarto capítulo, Elaboración del Plan Gerencial, aquí se desarrollan las diferentes actividades con sus respectivos indicadores de acuerdo a cada área de gestión, de igual manera el capítulo cinco está conformado por la evaluación del plan de Gestión que incluye el monitoreo, la evaluación y las limitaciones reconocidas en el presente proyecto, para terminar con el capítulo seis, el cual contiene las conclusiones finales y las respectivas recomendaciones del proyecto.

CAPITULO I.

ELABORACION DEL ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Introducción

La Diabetes trae como consecuencia la Retinopatía Diabética y es el resultado del daño de los pequeños vasos sanguíneos a nivel de la retina que se va progresando, y que a lo largo del tiempo puede ocasionar ceguera total a quien lo padece. La retinopatía diabética se encuentra entre las principales causas de discapacidad visual y ceguera en el mundo y es responsable del 5% de los 37 millones de ciegos según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la misma que la considera como una de las enfermedades prioritarias del ojo.(Priority eye diseases 2006;29); asimismo, la Asociación Panamericana de Oftalmología considera a la retinopatía diabética como la tercera causa de pérdida visual irreversible en el mundo (Wu L. 2013), sin embargo, es la primera causa en personas en edad productiva en países en vías de desarrollo. (Retinopatía Diabética 2018).

La visión es la herramienta fundamental en la subsistencia del ser humano, ya que de ello depende en gran medida el Índice de Desarrollo Humano de un país. Los defectos refractivos no corregidos son la segunda causa de ceguera funcional en el mundo. La falta de atención visual conlleva serios desórdenes funcionales que pueden traducirse en disminución del rendimiento laboral, escolar, asociación de problemas de conducta y cambios emocionales que no sólo afectan el normal desarrollo de las personas, sino que impactan sobre el desarrollo de los pueblos. La Organización Mundial de la Salud (OMS 2020) ha reportado que globalmente existen 153 millones de personas que tienen defectos refractivos NO corregidos, los 196 millones de personas estimados a nivel mundial que presentan degeneración macular senil, 13 millones de niños en edad escolar y 45 millones de adultos económicamente activos, a lo que hay que sumarle otros 150 millones que son presbitas. 10,4 millones (5,3%) tienen una deficiencia moderada o grave de la visión de lejos o ceguera debido a formas más graves de la enfermedad, De manera similar, se estima que 64 millones de personas en todo el mundo padecen glaucoma, de las cuales solamente 6,9 millones (10,9%) tienen una deficiencia moderada o grave de la visión de lejos o ceguera como resultado de formas más graves de la enfermedad. Lo alarmante de estas cifras es que el 80% corresponden a países en vías de desarrollo. Los estudios

realizados al respecto en América Latina indican que las dos terceras partes de la discapacidad visual es tratable y por ende prevenible. (Anccasi C. 2022)

El 2,6% de los casos de ceguera a nivel mundial es consecuencia de la diabetes, y esta enfermedad en adultos mayores de 18 años ha aumentado del 4,7% en 1980 al 8,5% en 2018 (OMS 2018). La Federación Internacional de Diabetes, calcula que en América hay un aproximado de 64 millones de pacientes con diabetes, de los cuales hasta 40 por ciento tiene algún grado de retinopatía diabética (Retinopatía Diabética 2018), si bien la prevalencia de diabetes mellitus es mayor en hombres, la retinopatía diabética afecta más a las mujeres (Raum P 2015). Se ha reportado que un tercio de la población diabética ha desarrollado retinopatía y, de éstos, uno de cada diez tiene riesgo de pérdida visual, ya sea por retinopatía diabética proliferativa o por edema macular (Mesa EV. 2017). En recientes estudios epidemiológicos estiman que para el año 2030, 552 millones de personas tendrán diabetes y estos, por lo tanto, estarán en riesgo de desarrollar complicaciones macrovasculares y microvasculares, siendo la retinopatía diabética una de las potenciales complicaciones que no sólo puede llevar a la ceguera, sino también a un deterioro de la calidad de vida de la persona.

La retinopatía diabética no afecta la visión hasta etapas muy tardías. La amenaza de disminución en la capacidad visual e invidencia se disminuye con un control metabólico permanente, un diagnóstico precoz y tratamiento adecuado, lo cual motiva a que la educación del paciente para su identificación temprana sea necesaria, y así tomar precauciones que permitan evitar alteraciones irreversibles que llevan a la ceguera.

En la ciudad de Macará se encuentra ubicado el Centro Oftalmológico y Optométrico Ángeles (COA), dedicado a brindar servicios de salud ocular, con atención ágil, humanitaria y ética profesional, ofreciendo a la ciudadanía Macareña y a sus parroquias una ayuda responsable por 7 años. Sin embargo, a pesar de tener 7 años en el mercados dentro del servicio de salud en la organización existen varias inquietudes que como profesionales de la salud ocular hemos visto diariamente en nuestros pacientes que acuden a una consulta oftalmológica y optométrica como lo es la baja visión por enfermedades como la Diabetes Mellitus, una buena salud visual es esencial, ya que la vista aporta el 80% de la información que recibimos del entorno pero sobre todo, nos conecta con el mundo, con lo que amamos (Estrategia Visión 2020), es por eso que para nosotros como profesionales de la salud visual y ocular se presenta el desafío de conocer cómo implementar un plan para prevención de ceguera en estos pacientes mediante un control oftalmológico oportuno y así poder

responder exitosamente a inquietud que como profesionales de la salud ocular nos viene presentando. Muchos problemas de la visión y de los ojos no tienen síntomas o signos externos, por lo que es fácil no ser consciente de que existen problemas (OMS 2020). La práctica de cuidados preventivos a través de exámenes periódicos de los ojos y la visión es importante para el diagnóstico y tratamiento temprano de los problemas de los ojos y la visión.

Hoy el COA es el centro más importante en la frontera sur de la provincia de Loja, se ha adaptado a todos los estratos socio económico que acceden a nuestros servicios, su compromiso principal está encaminado a garantizar la mejor calidad en la atención oftalmológica a toda la comunidad dentro de su filosofía fundamentada en la ética profesional y empresarial.

1.2 Estructura Organizacional

El Centro Oftalmológico Ángeles comenzó a funcionar en el año 2016 en donde se atendía bajo cita, en la ciudad de Macara provincia de Loja , únicamente con Médico tratante de especialidad Oftalmólogo quien se encargaba de las actividades de Gerente, Administrador y Operario de la Institución, fuimos creciendo y ampliamos con el servicio de Óptica en el mismo año , en vista de un crecimiento de clientes y con horarios permanentes se observa la necesidad de realizar un crecimiento organizado y estructural como Empresa, poder fortalecer y competir con las diferentes organizaciones que ofrecen similares servicios en otras ciudades cercanas.

Actualmente existen 2 profesionales en las distintas áreas de la salud oftalmológica y optométrica, los mismos que constantemente se capacitan dentro y fuera del país de acuerdo a los avances de la medicina., además de generar confiabilidad a través de su imagen. Nuestro Centro cuenta con consultorio para optométrica, y otro para consulta oftalmológica Clínica y Quirúrgica que están debidamente equipados, además ofrece el servicio de óptica.

El objetivo planteado por Centro Oftalmológico Ángeles es mejorar la calidad de vida de la población; cuya visión es ofrecer a la ciudadanía una Salud Integra con calidad y calidez, con un equipo médico profesional competente con profesionales certificados ofreciéndoles alternativas de tratamientos; mejorar en nuestras áreas para así poder introducir estabilidad y confianza en los pacientes ,en tal virtud impulsando una cultura organizacional en sus

colaboradores enfocada a la satisfacción del cliente y aplicando dicho modelo se cumplirá de manera efectiva con el objetivo. En el ámbito organizacional para alcanzar una eficaz gerencia en un adecuado clima organizacional es importante un personal motivado para lograr una óptima comunicación interna con la finalidad de permitir una adecuada organización y optimización de los recursos, lo que conlleva a ofrecer una atención de calidad a los usuarios con tendencia a un mejoramiento continuo. En el aspecto legal el Centro Oftalmológico Ángeles cumple con todas las jurisdicciones internas como externas, principios, procedimientos y normas inherentes a la salud.

El centro Oftalmológico cuenta con una visión, misión y políticas de calidad que fundamentan la determinación de la estrategia y su planteamiento. A continuación, presentamos la definición actual de cada una.

La visión del Consultorio Oftalmológico y optométrico es: Liderar en el mercado en salud ocular en la parte sur de la provincia de Loja, un mercado de salud con calidad, seguridad médica y excelencia operacional. Contar con los mejores profesionales, tecnología e infraestructura que permitan al paciente tener seguridad en buscar nuestra ayuda. Promover el desarrollo científico, profesional y educacional de nuestros médicos, personal que labora en la entidad.

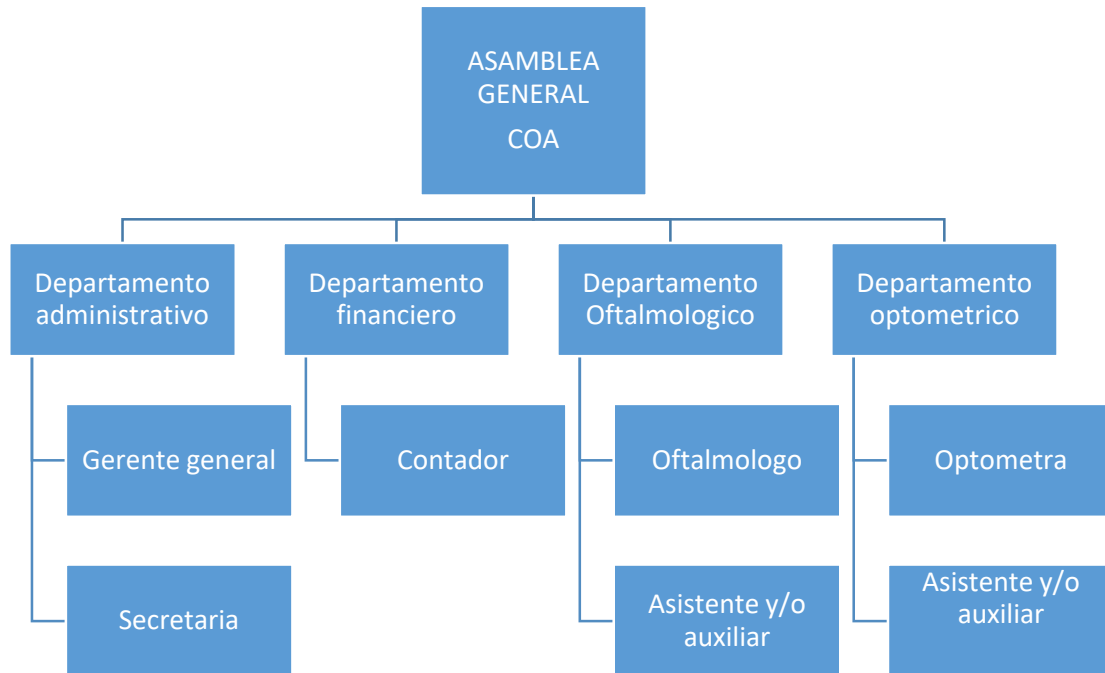
La misión se define como: Ser un consultorio Oftalmológico y Optométrico que ofrece la mejor atención de salud ocular de alta complejidad a nuestros pacientes. Estar comprometidos con la calidad, seguridad, humanidad y exigencia organizacional.

Nuestro Centro Oftalmológico y Optométrico cuenta con fortalezas más sólidas e importante que las debilidades, podemos concluir que el COA tiene como principales fortalezas su pertenencia a un grupo económico importante con experiencia en salud ocular , así como ser el único consultorio oftalmológico en el sur de la provincia de Loja , tener profesionales de tercer nivel altamente calificados , calidad en la atención de los pacientes, equipos oftalmológicos y optométricos de alta tecnología, oferta de servicios variados de atención oftalmológica y optométrica ,su principal debilidad es la falta de inversión y desarrollo en marketing.

1.2.1 Estructura Administrativa

El Proceso Administrativo es importante en cualquier organización, permite controlar y dirigir las actividades realizadas por el personal que labora en la misma para cumplir las metas propuestas con el fin de obtener eficiencia y eficacia en las tareas realizadas.

Figura 1



Gerencia General 2022

De acuerdo con lo indicado nuestra estructura administrativa consta de Gerente: (administrador), Médicos: 2 especialistas, Empleado de servicios generales, secretario, Contador, asistente y/o auxiliar

Gerencia General.

- Planifica, organiza, dirige, controla, analiza, calcula el trabajo.
- Planea estratégicamente y desarrolla metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entrega las proyecciones.
- Tiene comunicación frecuente con las demás áreas del COA para analizar los problemas que puedan existir.

- Realiza evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas como el cumplimiento de los procesos de atención del paciente, desde el ingreso por admisión hasta su alta. es la encargada de realizar la planificación financiera de la organización, administrar de manera eficiente el capital de trabajo y determinar el presupuesto anual.

Secretario

- Se encarga de atender a los clientes, recibirlos, darles la información necesaria y ofrecerles los servicios existentes.
- Es el encargado de separar anticipadamente las citas médicas y recepta todos los valores de la consulta y más ingresos.
- Recibe las sugerencias emitidas por las personas acerca de los servicios e informa cualquier situación.
- Atiende llamadas, redacta oficios, mantiene constante la comunicación con las 2 áreas de trabajo por cualquier necesidad.
- Realiza la facturación de consultas, ventas, preparar los registros para realizar de declaraciones, recibir, clasificar y registrar mercadería, manejo de cuentas, manejo de archivos e información contable del centro COA, realizar los pagos a proveedores, elaborar un informe escrito de las actividades realizadas en cada semana.

Servicios Generales

- Colaborar de forma óptima en las demás tareas que le sean asignadas por sus superiores.
- Limpia las instalaciones tanto del área administrativa como médica, conservar el orden e higiene de los materiales o enseres manejados, comunicar del deterioro de los equipos e instalaciones del Centro Oftalmológico.

1.2.2 Estructura Financiera.

Contador

- Registra las operaciones económicas de forma clara y transparente para tener claro los resultados de la empresa.

- Cada seis meses realiza las declaraciones y balances financieros para la revisión del capital con la que cuenta la clínica para la realización de futuras inversiones.

El centro Oftalmológico no cuenta con estados financieros, la contabilidad es llevada por una contadora externa quien nos proporciona balances en donde podemos conocer y evaluar la liquidez o solvencia de la entidad y poder llegar a una adecuada toma de decisiones.

Los Activos del centro Oftalmológico y optométrico son de un 97 % y los pasivos de un 3 %. No tenemos cuentas comerciales por cobrar.

Las inversiones en la implementación de este centro oftalmológico y optométrico son de recursos propios del gerente.

1.2.3 Estructura Operativa.

Nuestro objetivo siempre es brindar un servicio de calidad y calidez a todos los usuarios, el equipo de trabajo consta de 3 profesionales, Medico Oftalmólogo. Optometrista, persona de trabajos diarios.

Medico Oftalmólogo. – Especialista en Oftalmología de la UCE Realiza consulta oftalmológica clínica y quirúrgica para adultos y niños.

Optometrista. – Licenciado en Optometría encargado de realizar el examen de agudeza visual, refracción, ortoptica adultos y niños.

Persona de servicios varios. - Encargada de realizar actividades de recepcionista, secretaria y acciones varias.

1.3 Oferta y Demanda de Servicios

Se conoce que las alteraciones oculares, refractivas y de agudeza visual, causan aproximadamente el 80% de la ceguera en el mundo, y en su mayoría, éstas pueden ser prevenibles, motivo por el cual la importancia de realizarse chequeos rutinarios de control oftalmológico y optométrico por lo menos una vez al año y más si tienes como enfermedad coadyuvante Diabetes Mellitus, Hipertensión Ocular y patología tiroidea. (Diabetes 20|7).

En cuanto a la oferta, estamos ofreciendo servicio de consulta especializada de oftalmología para adultos y niños segmento anterior. cornea, vía lagrimal, glaucoma, pterigion, retina. En optometría: refracción, contactología, ortoptica, además ofrecemos servicios de óptica.

Optometría. - La optometría es una profesión de la salud que requiere título de idoneidad universitario, basada en una formación científica, técnica y humanística. Su actividad incluye acciones de prevención y corrección de las enfermedades del ojo y del sistema visual por medio del examen, diagnóstico, tratamiento y manejo que conduzcan a lograr la eficiencia visual y la salud ocular, así como el reconocimiento y diagnóstico de las manifestaciones sistémicas que tienen relación con el ojo y que permiten preservar y mejorar la calidad de vida del individuo y la comunidad (Florencia T).

Oftalmología. - Es una especialidad de la Medicina con enfoque en el ojo, sus anexos y sus enfermedades. Su actividad incluye valoración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los trastornos del ojo.

Existe una creciente en la demanda del 52% entre el 2019 y el 2022 y el 80% de esta demanda está cubierta con la oferta de consulta de servicio especializado de oftalmología y optométrica (OMS 2020). Los diagnósticos en salud visual muestran una morbilidad representada principalmente por los trastornos de la refracción y la acomodación con el 37,9% contenidos en la Presbicia con el 29,3% y el Astigmatismo con el 22,3%. Se incrementa la solicitud del servicio a partir de los 45 años en un 32,1% y las mujeres son quienes más consultan el servicio 58,3%, hombres 41,7%. (Pimentel E). La oferta de consultas es suficiente para la cantidad de usuarios que solicitan el servicio por año, lo cual permite que el Centro Oftalmológico y optométrico cubra la demanda y realicen detección temprana de las posibles alteraciones visuales y oculares de la población de Macará y sus parroquias.

La accesibilidad por parte de la población rural al establecimiento de atención Oftalmológica y Optométrica es deficiente por los horarios y frecuencia de los turnos del transporte terrestre hacia la ciudad de Macara, nuestra oferta no se ajustaba en cuanto a oportunidad, horarios de atención y acceso geográfico.

Los usuarios demandan el servicio de cirugía de catarata la cual no se está realizando por la situación geográfica y la necesidad de una ampliación de espacio y talento humano de más especialidades como anestesiología, medicina interna, cardiología, enfermería.

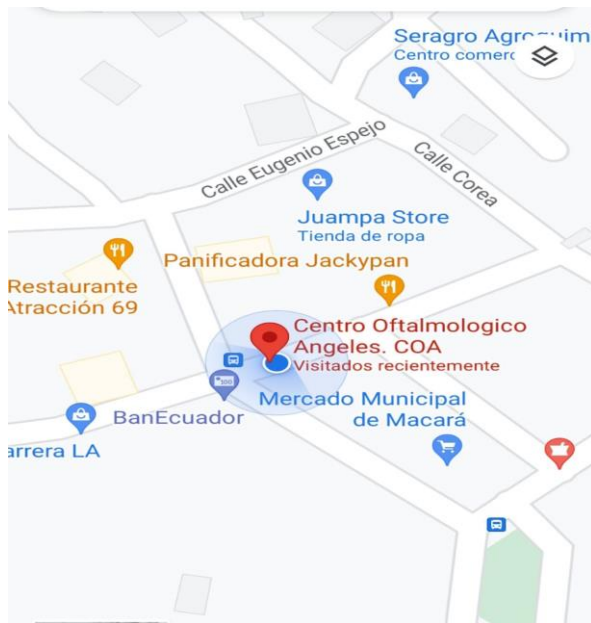
Servicio de Salud Visual es todo aquel que ofrece valoración, tratamiento y rehabilitación de las alteraciones visuales y oculares de la población en general. Es aplicable también para personas en condiciones de normalidad visual

Asistente auxiliar. - Persona preparada y capacitada para ayudar al doctor oftalmólogo en las intervenciones realizadas a los pacientes en la consulta. Asistir a los pacientes en todo momento.

1.3.1 Análisis geoespacial y geopolíticos.

El Centro Oftalmológico y Optométrico Ángeles se encuentra ubicado en la Ciudad de Macara al suroccidente y 195 Km de la ciudad de Loja, en la frontera sur del Ecuador en las calles Juan León Mera y Manuel Enrique Rengel , junto al Palacio Judicial , diagonal al mercado central .

Figura 2



Nota. Ubicación del Centro Oftalmológico Ángeles. Adaptado de Google Maps. 2022.

El Cantón macara tiene una superficie de 576 Km², tiene 2 parroquia urbanas Macara y Eloy Alfaro, y 3 rurales, Larama a 20 minutos de la ciudad, Sabiango 20 minutos de la ciudad y la Victoria a 1 hora de distancia de la ciudad, tiene una población de 25.900 habitantes con un clima tropical que varía de 21 a 30 °C. Su economía se basa

exclusivamente en la agropecuaria aprovechando la época del invierno, seguida del comercio.

A continuación, se incluye un diagrama que refleja las características del servicio.

1.3.2 Oferta de Servicios.

Servicio de Salud Visual Optometría Oftalmología

- Optometría General
- Pediatría
- Contactología
- Terapia Visual - Ortoptica
- Baja Visión

Oftalmología General

- Segmento Anterior y córnea
- Retina
- Glaucoma
- Vía Lagrimal
- Cirugía de Pterigion

1.4 Población Atendida.

La población atendida en nuestro Centro Oftalmológico es la del cantón Macará y sus parroquias, nuestra atención esta direccionada a niños y adultos; diariamente atendemos en consulta oftalmológica un numero promedio de 4 pacientes de los cuales 2 son diabéticos y en la consulta optométrica un numero de 3 pacientes, de igual forma nuestra población adyacente de nuestros vecinos cantones como es Zapotillo, Céllica, Pindal, Puyango, y de nuestro vecino país Perú ,La Tina ,Suyo , Las lomas su mayoría de población de un nivel económico medio a bajo con una baja cultura sobre la importancia de realizarse

una examen oftalmológico anual y la importancia de mismo para prevenir complicaciones de baja visión.

Consulta 20 minutos por paciente.

Consultas diarias 7 pacientes.

Consultas semanales 35 pacientes.

Consultas mensuales 140 pacientes.

Consultas Anuales 1400 pacientes por 10 meses.

Existen 1 doctor oftalmólogo y 1 optómetra disponible.

Atención de cantidad de pacientes diabéticos

Consultas diarias 2 pacientes diabéticos

Consultas semanales 10 pacientes diabéticos.

Consulta Mensuales 40 pacientes diabéticos.

Consultas anuales 400 pacientes por 10 meses.

1.5 Demanda de servicios insatisfecha.

Dentro del aspecto administrativo no se ha elaborado la descripción de funciones, así como tampoco un catálogo de procedimientos. En lo referente al ámbito contable-financiero no se han establecido las políticas, así como la aplicación de los índices financieros. Todos los aspectos mencionados anteriormente provocan que los procesos desarrollados por la organización, sean un tanto confusos e ineficientes y consecuentemente no contribuyen al crecimiento de la empresa motivando a largo plazo que esta disminuya su desempeño.

En la parte Quirúrgica, tenemos deficiencia en brindar servicio de tratamiento de Retina y cirugías de Catarata servicio que ayudaría a solventar la demanda en pacientes adultos de la población que acude a nuestro Centro Oftalmológico.

CAPITULO II

OBJETO DEL PLAN DE ESTUDIO

2.1 Planteamiento del problema

La comunicación es el proceso de intercambio de ideas, hechos, opiniones o emociones por parte de dos o más personas, y de intercambio de información efectiva entre dos o más unidades con fines educativos y persuasivos en la salud.

En las últimas décadas, esa concepción de la comunicación ha evolucionado en un sentido estratégico y relacional, centrado en los procesos de interacción y construcción social de sentido basados en el reconocimiento de las particularidades sociales y culturales de los diferentes actores implicados en los procesos de salud.

La DM2 se ha convertido con el paso de los años, en unas de las enfermedades con mayor prevalencia e incidencia y que produce daño tanto a corto como a largo plazo en múltiples órganos y sistemas. Hemos decidido enfocar nuestro proyecto de investigación hacia un órgano blanco de la DM2, es decir los ojos, específicamente la retina puesto que existe un vacío en el conocimiento con respecto a su prevalencia, sus factores de riesgo que permiten su desarrollo o agravamiento con el tiempo y otro factor de vital importancia que nos ha motivado realizar esta investigación, es el desconocimiento y falta de información certera con respecto a la prevalencia de retinopatía diabética en pacientes con diabetes mellitus tipo 2 entre 30 y 60 años de edad.(OMS 2020).

Por ello el objetivo del presente trabajo consiste en crear un plan de gestión en comunicación y establecer los fundamentos teóricos que sustentan el estudio de las relaciones entre la comunicación en salud y la concreción del trabajo preventivo desde la comunidad.

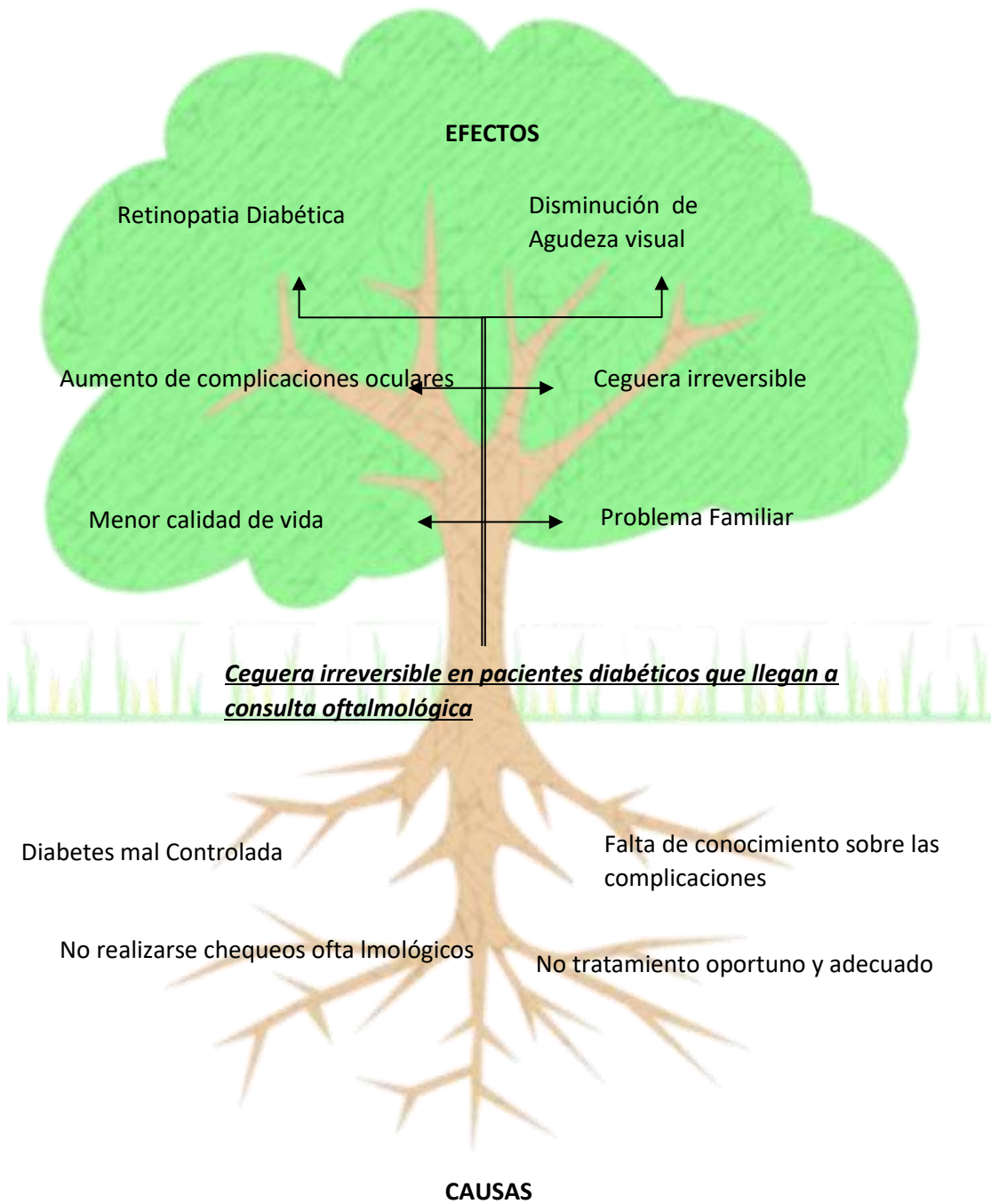
La diabetes puede afectar a cualquier raza, estrato social de cualquier región, pero son los latinoamericanos uno de los grupos más afectados (Visión 2020).

En este proyecto lo que se abordara es la implementación de un plan de gestión en comunicación de prevención y sobre la importancia de implementar medicina preventiva y erradicar la ceguera en pacientes diabéticos e hipertensos mediante controles oftalmológicos

Educar al paciente con diabetes sobre el riesgo de pérdida visual y ceguera. La educación es tarea de todos, tanto del personal médico en los tres niveles de atención, también de los medios de difusión masivas. Los medios de difusión que usaremos son las charlas educativas y los medios de difusión masiva escrita, audio y televisión.

2.2 Árbol de Problemas

Figura 3



2.3 Justificación.

La discapacidad visual por ceguera son evitables, el propósito de este proyecto es socializar con los médicos de la localidad información sobre las complicaciones que podrían tener los pacientes diabéticos e hipertensos a causa de su enfermedad y la importancia de realizar los controles oftalmológicos esto contribuirá ampliamente prevenir que estos pacientes lleguen a tener una ceguera irreversible., de igual forma esto tienen como meta crear conciencia sobre la importancia de saber las consecuencias y cuáles son las causas que provocan la ceguera, concienciar a la población que debe realizarse los chequeos oftalmológicos para evitar que un gran número de estos pacientes diabéticos e hipertensos pueda llegar la ceguera y adopten medidas para prevenir.

Con esto muchos macareños podrán animarse a querer hacer un cambio en el cuidado de su visión prestando más atención a síntomas que le pudieran indicar que su vista no está trabajando en óptimas condiciones a través de este proyecto, se comunicará la importancia de porque se debe visitar el oftalmólogo periódicamente Poner en marcha una campaña de bien social al alcance de todas las personas que quieran buscar prevención y conciencia de la enfermedad con esto se estaría haciendo un aporte para que la sociedad pueda tener beneficios duraderos.

Desarrollar programas, charlas, conferencias educativas de conocimiento sobre la retinopatía diabética ayudará a mejorar estos desenlaces y contribuirá a un mejor control de las personas y pacientes sobre su salud.

En este proyecto lo que se abordara es la implementación de un plan de gestión en comunicación se presentará una propuesta de marketing social de prevención y sobre la importancia de implementar medicina preventiva y erradicar la ceguera en pacientes diabéticos mediante controles oftalmológicos.

Los medios de difusión que usaremos son las charlas educativas y los medios de difusión masiva escrita, audio y televisión.

Sensibilizar al personal médico relacionado con la atención del diabético para que envíe al paciente a la consulta del oftalmólogo y educar al paciente y familiares en el cuidado de su enfermedad y en la importancia del examen oftalmológico.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo General

Desarrollar un plan de gestión de comunicación sobre la importancia de implementar medicina preventiva y erradicar la ceguera en pacientes diabéticos del cantón, Macará, mediante los controles oftalmológicos.

2.4.2 Objetivos Específicos

- Conocer el grado de conocimiento de los profesionales de salud de la comunidad sobre ceguera producida por Diabetes Mellitus.
- Realizar capacitaciones e impartir charlas educativas a médicos de la localidad sobre la importancia de realizar un chequeo oftalmológico a pacientes diabéticos e hipertensos.
- Informar por medios digitales y televisivos sobre los problemas visuales que la Diabetes mellitus puede causar si no hacemos un control oftalmológico.
- Fortalecer alianzas con las instituciones de salud para lograr un mayor alcance sobre prevención de ceguera en pacientes diabéticos e hipertensos.

2.5 Matriz de Evaluación y Selección de Alternativas

Para la realización de este cuadro de alternativas nuestro equipo interviniente mediante un criterio especializado y profesional en la materia, realiza un análisis de las alternativas para poder obtener la mejor y poder alcanzar las respuestas a nuestro árbol de problemas.

Tabla 1 Alternativas de solución.

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
CEGUERA EN PACIENTES DIABETICOS E HIPERTENSOS QUE LLEGAN A LA CONSULTA DE OFTALMOLOGIA	Fortalecer alianzas entre instituciones de salud.	5+ 5+5	5+4+3	5+4+4	40
	Identificar niveles de educativos y demográficos de los pacientes	4+4+4	4+3+3	3+3+3	31
	Saber cuánto conocen los profesionales médicos de la comunidad sobre la ceguera en diabéticos .	5+5+4	4+5+5	3+4+4	39
	Garantizar información de la enfermedad y sus causas a nivel ocular a partir de	5+5+5	4+4+4	4+5+3	39

campañas de comunicación				
--------------------------	--	--	--	--

Elaborado por Autor, 2022

El proceso de alternativas de solución mencionadas en la tabla 1 se realizó conjuntamente con el personal directivo y operativo el cual se encargó de analizar las posibles alternativas de solución, este se encontró conformado por: Gerente General, Oftalmólogo y Optómetra. En cuanto a las alternativas de solución propuestas que se determinó realizar encontramos:

Fortalecer alianzas entre instituciones de salud, todos los directivos coinciden que tienen factibilidad técnica ya que tenemos los conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto, la factibilidad económica no nos afecta en gran medida ya que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema y poder satisfacer dicha necesidad, en cuanto a la factibilidad política, este proyecto tiene un bien social y de salud proyecto en el que debemos respetar acuerdos con entidades de salud privada y gubernamentales del GAD propuesto y de acuerdo mutuo, por ello este proyecto tiene factibilidad para su realización.

Una vez que sepamos cuanto conocen los médicos generales sobre temas de afectaciones a nivel ocular de enfermedades de ámbito general y como Empresa en salud visual y ocular podremos mediante reuniones programadas , capacitarlos con temas de interés en nuestro proyecto como es la Diabetes y sus consecuencia a nivel ocular y la importancia de realizarse los controles oftalmológicos dependiendo de los años, las capacitaciones constituyen la principal alternativa de solución frente al problema que se ha expuesto.

Garantizar información de la enfermedad y sus causas a nivel ocular a partir de campañas de comunicación que realizaremos en medios de comunicación y prensa de la localidad, con temas informativos que ayuden a la población a tener un mayor y mejor concepto de los daños que pueden tener a nivel ocular un mal control de la Diabetes.

Identificar niveles educativos y demográficos de los pacientes en la anamnesis que realizamos en nuestra Historia clínica Oftalmológica, proporcionara una visión de la situación poblacional en la sociedad, además aporta datos de factores sociales y económicos que vienen contribuyendo a que la problemática siga aumentando.

CAPITULO III

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION

3.1 Diagnóstico de la gestión organizacional

Para realizar la planeación estratégica del presente plan gerencial es necesario elaborar un análisis de la gestión organizacional de nuestra Centro Oftalmológico Ángeles , esto ayudara a crear un diagnóstico y evaluación tanto interna como externa , para determinar si se puede cumplir con los objetivos planteados, para ello se han utilizado herramientas gerenciales, El análisis FODA es una herramienta analítica que nos permitirá a través de la información propia de nuestra empresa Centro oftalmológico Ángeles identificar cuáles son nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas., permitiéndonos realizar una interacción entre las características de la organización y su entorno. Para tener un análisis claro y buscar estrategias que nos permitan abordar los objetivos planteados. El CAME (Corregir, Afrontar, Modificar y Afrontar), el cual está orientado al desarrollo de actividades y estrategias de mejora.

La salud privada en el Cantón Macará en un gran complemento para el sistema público. A pesar de la gran crisis económica por la que estamos atravesando la población siente confianza en acudir a nuestras instalaciones a realizarse controles oftalmológicos esto a la vez ayuda a tener una mayor sostenibilidad del sistema de salud local.

3.1.1 Análisis FODA

Llevaremos a cabo un análisis interno del Centro oftalmológico Ángeles, con información extraída principalmente de los trabajadores de la misma. De esta y otras fuentes obtendremos las fortalezas, elementos positivos que distingan a la clínica de otras; y las debilidades, los negativos.

Tabla 2 El análisis FODA dentro del Centro Oftalmológico Ángeles

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura propia. ▪ Personal calificado. ▪ Único centro que cuenta con especialista en oftalmología. ▪ Personal comprometido a brindar excelente servicio y atención al cliente. ▪ Buena relación interpersonal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de un área de quirófano. ▪ Falta de equipo para dar laser a pacientes con retinopatía diabética. ▪ Mala gestión de internet y de redes sociales. ▪ No hay un plan de Marketing.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicación geográfica en la que estamos localizados. ▪ Buen acercamiento con la empresa privada en salud y autoridades. ▪ Lugar exclusivo. ▪ Seguridad en el Diagnostico. ▪ Desarrollar programas de prevención. ▪ Alianzas estratégicas con la consulta privada. ▪ Ampliación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de acuerdos con la parte privada. ▪ Crisis económica generalizada. ▪ Falta de comunicación. ▪ Entrada de nuevos competidores. ▪ Falta de estructura audiovisual para crear en la mente de los pacientes la importancia de un control oftalmológico.

Elaborado por Autor, 2022

El Centro Oftalmológico Ángeles cuenta con 2 especialistas y 1 secretario, que trabajan solo en la parte privada mediante esto, conseguimos ofrecer una imagen de fiabilidad al paciente. Una de las fortalezas más llamativas que tiene el COA es su localización ubicada en el cantón sur de la provincia de Loja a 300 km de la capital de la provincia, es la única que brinda atención de oftalmología.

Por lo que aquí es donde detectamos la fortaleza más importante, la localización del centro. Como hemos descrito anteriormente, la clínica ofrece un servicio de especialidad, sin necesidad de tener que desplazarse hacia la ciudad de Loja. El Centro oftalmológico tiene un horario de 9 h00 a 13H00 y de 15h00 a 17h00 y emergencias las 24 horas de igual forma nos adaptamos a los horarios del paciente es aquí donde obtenemos otra fortaleza y es disponibilidad del servicio para el paciente, ya que en caso de que existiera una emergencia el paciente podría atenderse en la ciudad y no trasladare a la ciudad de Loja. Sin embargo, esta fortaleza se convierte en debilidad, dado que pese a tener personal especialista no contamos con un área de quirófano para tratar los traumas oculares ni equipo de retina para tratar los desprendimientos de retina que se presentan en los pacientes diabéticos que llegan a nuestro centro con baja visión.

Con el DAFO constituido, debemos observar cuáles son las estrategias que podemos conseguir para poder definir una estrategia general en la empresa y así crear nuestro mapa estratégico

3.1.2 Análisis CAME

Tras conseguir el DAFO a través del análisis general, es momento de ordenar todas estas ideas para elegir posibles estrategias para el Centro Oftalmológico Ángeles. Como en el DAFO, tendremos una matriz constituida por:

Tabla 3 Análisis CAME

CORREGIR (O-D)	AFRONTAR (A-D)
----------------	----------------

<p>Implementar a futuro un área de quirófano para poder solventar las cirugías de catarata que se presentan con frecuencia y poder realizar tratamientos en retina y vítreo para evitar la ceguera en diabéticos.</p> <p>Generar recursos propios para la adquisición de equipo de laser argón para los pacientes diabéticos que necesiten de este servicio.</p> <p>Generar un plan estratégico con la parte privada y autoridades locales para poder llegar a la población con un concepto claro de los daños visuales producidos por la diabetes.</p> <p>Por ser el único lugar en el cantón macara a una distancia 300 km de la ciudad donde se encuentra la competencia, por tener un especialista de tercer nivel como lo es el Oftalmólogo se debe analizar convenios con médicos de medicina general de la localidad, para para que estos puedan enviar a todo paciente diabético a realizarse controles oftalmológicos como una consulta de rutina cada año</p>	<p>El no tener una buena comunicación con los médicos de la parte privada hace que los pacientes diabéticos que acuden por baja visión a sus consultas no sean derivados oportunamente a la consulta oftalmológica.</p> <p>La crisis económica es una limitante para que los pacientes diabéticos q empiezan a presentar baja visión no acudan oportunamente a un control oftalmológico.</p> <p>Iniciar campañas publicitarias para el posicionamiento de marca en el sector Marketing digital.</p>
---	--

MODIFICAR (F-A)	EXPLOTAR (F-O)
<p>El no contar con una estructura audiovisual en nuestro Centro oftalmológico en sala de espera, estamos perdiendo la oportunidad de poder llegar mediante videos ilustrativos educativos sobre la ceguera en diabéticos a aquellos pacientes que llegan a consulta y que se encuentran en sala de espera.</p> <p>Se dotaría a cada centro, medico privada afiches sobre los daños que la Diabetes puede causar a aquellos pacientes que no son bien controlados y las ventajas de un diagnostico a tiempo para un oportuno tratamiento.</p>	<p>El tener una instalación propia y médicos certificados de buena trayectoria debemos implementar nuestros servicios, para que el paciente no acuda a otra ciudad a buscar resolución de sus problemas quirúrgicos.</p> <p>Se propondrá campañas en Televisión, radial y digital sobre la importancia de conocer sobre los daños que la diabetes pueda causar a la visión.</p>

Elaborado por Autor, 2022

3.2 Gestión Administrativa

Para el Centro Oftalmológico Ángeles, lo más importante son sus pacientes (clientes) por lo que las principales estrategias irán destinadas a incrementar estos y ofrecerles los mejores servicios.

La visión del paciente es primordial, la ceguera por Retinopatía diabética sigue siendo la principal causa de ceguera en adultos, afecta los vasos sanguíneos de la retina (la capa de tejido sensible a la luz en la parte posterior del ojo). Los vasos sanguíneos pueden hincharse y filtrar líquido al ojo. Si no se trata, puede causar problemas graves como pérdida

de la visión y desprendimiento de retina, en la cual la retina se separa de su posición normal en la parte posterior del ojo.

Cualquier persona con diabetes puede desarrollar una enfermedad ocular, pero su riesgo de desarrollarlo es mayor si ha tenido diabetes durante mucho tiempo, aquellas que no tienen un buen control de su nivel de azúcar en sangre o presión arterial alta, pacientes si están embarazadas, los que tiene colesterol alto, fumadores. En las primeras etapas generalmente no presentan síntomas. Es por eso que los exámenes regulares de los ojos con dilatación de pupilas son tan importantes, incluso si cree que sus ojos están sanos.

También debe estar atento a los cambios repentinos en su visión, ya que podrían ser una emergencia

El tratamiento para los problemas de los ojos relacionados con la diabetes depende del problema y de su gravedad desde laser, inyecciones hasta cirugía en el ojo.

Sin embargo, estos tratamientos no son una cura, los problemas oculares pueden reaparecer. Por eso, su mejor defensa contra la pérdida grave de la visión es controlar su diabetes y hacerse exámenes oculares con regularidad. También es importante mantener la presión arterial y el colesterol en un rango saludable.

3.3 Gestión Financiera Y Económica

Es importante que los directivos que forman parte del Centro Oftalmológico Ángeles se involucren en los diferentes programas de comunicación para poder llegar a los médicos de la parte privada y a la población con información sobre la diabetes y los daños en los ojos que puede provocar , sin esto no podemos bajar los índices de ceguera en aquellos pacientes , la visión es primordial así como la concienciación sobre la importancia de los controles oftalmológicos por lo menos 1 vez al año , para ello, es importante que la gerencia asigne una parte de su presupuesto para aquellas actividades de campañas de comunicación que se programen.

3.4 Gestión Técnica Y Tecnológica

Para la promoción del desarrollo de procesos asistenciales es necesario que la gestión técnica y tecnológica desarrolle programas de difusión de información sobre las consecuencias que puede producir la diabetes en la visión de los pacientes y los efectos no

reversibles que se puedan presentar cuando los pacientes no son atendidos oportunamente , así mismo fomentar por medios digitales spot publicitarios de nuestro centro Oftalmológico y servicios que brindamos, de igual manera, conservar un plan de mantenimiento de los dispositivos que se utilizan en el servicio de los equipos informáticos y equipos médicos que se utilizan a diario con nuestros pacientes

3.5 Gestión Política Y Social

La diabetes debe considerarse como un proceso crónico de gran volumen y de elevado impacto, tanto para los pacientes como para el sistema sanitario público y la sociedad en general. La diabetes integra diversas enfermedades que implican alteraciones del metabolismo de los lípidos y proteínas, en distintos grados. Éstas conllevan diferentes riesgos microvasculares y macrovasculares que pueden afectar a varios órganos como ojos, riñones, sistema nervioso o corazón.

El objetivo de este análisis es proporcionar a los profesionales de salud privados del Cantón Macara una abordaje ideal en planificación y gestión del paciente con diabetes tipo 2 que les permita obtener una visión global sobre distintas prácticas y casos de éxito desarrollados en el entorno nacional que pueda servir para el planteamiento de nuevas iniciativas desde una perspectiva integral, desde la promoción de la salud y la importancia de conocer los riesgos que puede afectar a la visión , hasta un seguimiento y continuidad de los pacientes.

A través de la realización de las jornadas de trabajo definidas se ha elaborado el siguiente documento con el fin de facilitar una herramienta de reflexión y análisis sobre iniciativas que impulsen la mejora en la gestión de los pacientes con diabetes tipo 2.

Impulsar y reforzar la capacitación de las personas y de la comunidad para promover la autonomía, el autocuidado y los estilos de vida saludables.

CAPITULO IV

ELABORACION DEL PLAN GERENCIAL

4.1. Planificación Estratégica

- **Misión.** - El Centro Oftalmológico Ángeles proveerá de información a los médicos de la localidad sobre los efectos secundarios que la Diabetes mellitus puede causar a nivel ocular y la importancia de realizarse los controles oftalmológicos por lo menos una vez al año en este tipo de pacientes.
- **Visión.** - Para los meses de diciembre 2022 y los siguientes meses del 2023 esperamos tener pacientes diabéticos en nuestra consulta referidos por los médicos generales de la localidad para la realización exclusivamente de un examen de fondo de ojo que ayudara a prevenir baja visión a futuro.
- **Valores.** - Los valores que se han detallado, permitirán al paciente garantizar la hospitalidad durante su estancia en nuestro Consulta Oftalmológica, además garantizar la calidad del Diagnóstico y tratamiento logrando cumplir sus expectativas.
 - **Actitud:** Dentro del consultorio, el personal debe mantener una actitud positiva, dispuesto a comportarse y obrar de la mejor manera.
 - **Responsabilidad:** es importante el compromiso de responsabilidad tanto con el COA, con el paciente y con su labor encomendada buscando cumplir con los objetivos de la empresa.
 - **Honestidad:** es un valor muy importante dentro de nuestro Centro Oftalmológico ya que representa la verdad y el honor ante su gerente.
 - **Lealtad:** se la considera como un valor fundamental que el personal debe lealtad a la empresa y sus representantes de la misma, es decir el cumplimiento de honor y gratitud.
 - **Orden:** es importante que el personal que trabaja en el Centro Oftalmológico mantenga el orden en todas las áreas y en su presentación personal.

- Respeto: es un valor fundamental en la empresa COA, para trabajar en armonía y poder brindar confianza y seguridad a nuestros clientes.
- Ética: es el valor que denota actitud moral y confidente ante el paciente.

Objetivos Institucionales

Objetivo General

Como Centro Oftalmológico y especialistas en la rama de Oftalmología nuestro principal objetivo es evitar que los pacientes diabéticos lleguen a la ceguera irreversible por falta de conocimiento sobre la importancia de la realización de un examen oftalmológico por lo menos 1 vez al año, con la parte de salud privada hacer un plan de gestión preventiva sobre la baja visión en Diabéticos.

Objetivos Específicos

- Impartir conocimientos de especialidad a los médicos de la localidad sobre los problemas oftalmológicos a causa de Diabetes.
- Aumentar la inversión en publicidad.
- Realizar un Plan de Marketing anual para promocionar nuestra página del Centro Oftalmológico.
- Fortalecer alianzas con las instituciones de salud privadas para lograr un mayor alcance sobre prevención de ceguera en pacientes diabéticos e hipertensos.
- Ofrecer las mejores alternativas de tratamiento.

Principio Éticos. - Dentro del consultorio de Medicina Estética se basará en:

- Integridad.
- Equidad.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Excelencia e Innovación.
- Trabajo en equipo.

Políticas. - . En el Centro Oftalmológico Ángeles se trabaja en equipo con el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros pacientes, la calidad en la empresa la manifestamos mediante la práctica de los siguientes principios.

- Políticas de Atención al Cliente
- Política de Call Center
- Política de Manejo de Redes Sociales
- Política de Crédito y Cobranza.
- Política de Fotos Pacientes
- . • Políticas de Personal Institucional
- Política de Personal por Servicios
- Política de Médicos
- Políticas de Uso de Equipos
- Políticas de uso de insumos
- Política de uso de consultorio

4. 2 Plan de Gestión Gerencial

El Plan Gerencial busca disminuir la ceguera en pacientes Diabéticos adultos jóvenes a causa del desconocimiento de la importancia de realizarse un control Oftalmológico por lo menos 1 vez al año , tomando en consideración el apoyo que tendremos de la empresa privada en salud del Cantón una vez socializado de acuerdo a nuestro plan información acerca de las complicaciones oculares que pueden provocar la Diabetes, la socialización por medios televisivos locales sobre este tema, la contratación de un Plan de Marketing digital que nos permitirá llegar como empresa preocupada en la salud ocular de la población a ayudar a prevenir la ceguera y evitar que estos pacientes tengan una baja calidad de vida .

El plan de Gestión propuesta para el Centro Oftalmológico Ángeles se basa en la medición de indicadores que permitan revisar, verificar y controlar que las acciones previstas para el

desempeño de una empresa se lleven a cabo tal como fueron previstas, de tal forma que asegure que las metas se cumplan.

La estructura del presente plan se basa en cuatro áreas de gestión: Gestión Administrativa (con lineamientos y políticas orientados a garantizar una atención en salud de calidad donde la seguridad al paciente sea la estrategia principal para el desarrollo de este proyecto), Gestión Financiera y Económica (que se encargara de la orientación de los recursos económicos para la gestión de servicios que garanticen seguridad al paciente), Gestión Técnica y Tecnológica (incorpora los insumos, equipos, e instrumentos utilizados para la prestación de Servicios) y por último la Gestión Política y Social (considerando la participación de los pacientes y la sociedad en el mejoramiento de la Seguridad Sanitaria brindada). Con lo mencionado, se especificarán las actividades propuestas con sus respectivos indicadores, las que se encuentran orientadas a cumplir con el presente proyecto.

- **Gestión Administrativa**

En esta gestión implementaremos actividades orientadas a la planificación, organización, y direccionamiento de gestión preventiva acerca de la importancia de los controles oftalmológicos en diabéticos para evitar la ceguera, se trabajará con la parte medica privada y la población.

Actividad 1 El Gerente realiza monitoreo de la infraestructura insumos, material de oficina, equipamiento médico y de óptica cada semana así mismo del volumen de pacientes que se atendieron por diferentes patologías. El Gerente está presente en cada una de las atenciones, asegurándose que se cumpla los procesos dentro del área de trabajo, el nivel de atención de calidad al paciente y su cuidado hasta la finalización de la consulta.

Tabla 4 Indicador de monitoreo de la gerencia de las instalaciones e insumos en general del COA

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
----------------------	------------------	----------------------	-----------------------	------

Monitoreo de infraestructura, insumos , material, equipamiento, enseres del COA	numero	Monitoreo del COA x semana	Fotografías e informe de monitoreo.	1
		Resultados encontrados en cada monitoreo x semana		

Elaborado por Autor, 2022

Actividad 2 Se programará reuniones mensuales con los médicos privados de la localidad para impartir información de especialidad sobre la Diabetes y los efectos de baja visión que esta puede causar. Logrando un acercamiento como empresa, y brindándoles la confianza para que pueda remitir los pacientes a nuestro Centro Oftalmológico.

Tabla 5 Indicador Reuniones con el profesional médico de la parte privada.

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Programar reuniones con médicos privados de la localidad para impartir información sobre ceguera en diabéticos .	Numero	$\frac{\text{Reuniones realizadas}}{\text{Reuniones planificadas}}$	Informe cumplimiento de reuniones	3

Elaborado por Autor, 2022

Actividad 3 Elaborar un cronograma de capacitaciones orientadas al personal de salud de la parte privada sobre información, de la importancia de la realización de controles oftalmológicos anuales en todos los pacientes Diabéticos y así prevenir efectos secundarios como ceguera irreversible, lo que permitirá contribuir al mejoramiento de calidad ofertada por nuestro Centro Oftalmológico.

Tabla 6 Indicador sobre la elaboración de un cronograma de capacitaciones

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
----------------------	------------------	----------------------	-----------------------	------

Cronograma de capacitaciones	Numero	Capacitaciones realizadas	Informe escrito de verificación de capacitaciones	3
		Capacitaciones planificadas		

Elaborado por Autor, 2022

- **Gestión Estratégica de Marketing**

Al implementar un Plan anual de Marketing nos permite como empresa medir el alcance de nuestra página a los usuarios cibernéticos y medir la cantidad de pacientes derivados de redes sociales a nuestra consulta oftalmológica, sobre todos aquellos pacientes diabéticos. Esta evaluación se hará mensualmente.

Actividad 4 Contratar anualmente un Plan de Marketing para que promocióne nuestro Centro Oftalmológico en donde se publicará temas sobre Diabetes y otras enfermedades que pueden estar asociadas a daños en la visión y sobre la importancia de acudir al oftalmólogo y evitar complicaciones con la visión si el paciente es Diabético. Este Plan de Marketing será evaluado mensualmente.

Tabla 7 Indicador sobre Implementación de un plan de Marketing

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Implementación de un Plan de Marketing	Numero	$\frac{\text{Contratación de un Plan de MK}}{\text{Seguimiento de la funcionalidad del plan de Mk.}}$	Observación de redes sociales diarias.	1

Elaborado por Autor, 2022

- **Gestión Financiera.**

La gestión financiera es llevada a cabo por la Contadora, quien evalúan mensualmente los ingresos y egresos, con un reporte hacia el gerente.

Se analiza la adquisición de productos y servicios que ofrecemos como óptica de acuerdo a las necesidades de nuestros pacientes optométricos.

Mantienen los pagos de obligación anual, mensual, institucional al día

No dispone de un control de inventarios, por lo que requiere de un sistema completo poderlo medir de forma eficiente.

Actividad 5 En este indicador se medirá el total de activos obtenidos hasta el presente mes y año, sobre el total de pasivos obtenido hasta el presente mes y año. Nuestro valoración se la realiza con la Contadora de nuestra empresa.

Tabla 8 Indicador de Liquidez del Centro Oftalmológico Ángeles.

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Liquidez del Centro Oftalmológico Ángeles	Numero	$\frac{\text{Total, Activos}}{\text{Total pasivos}}$	Libro de contabilidad	1

Elaborado por Autor, 2022

Actividad 6 En este indicador podremos medir los gastos operativos realizados en un mes (30 días) sobre los ingresos obtenidos durante el mismo periodo de 30 días, se lo evaluará de forma mensual

Tabla 9 Indicador de Rentabilidad operacional del COA

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Margen de rentabilidad operacional	Numero	$\frac{\text{Total, de gastos operativos x mes}}{\text{Total, de ingresos x mes}}$	Libro de contabilidad	1

Elaborado por Autor, 2022

Tabla 10 Presupuesto estimado para la ejecución del Plan de Gestión de Seguridad del Paciente.

AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	DETALLE	CANTIDAD	TOTAL
Gestión Administrativa	Monitoreo, Reuniones y capacitaciones	Materiales de oficina , computadora , infocus, tripticos,refrigerio	15 cuadernillos 15 bolígrafos 1 infocus 1 computadora 15 coffe break	6.00 15.00 60.00 450.00 90 ,00
Gestión Financiera y Económica	Controles de liquidez y rentabilidad de la empresa	Revisar semestralmente liquidez y rentabilidad del COA .(CONTADORA)	1 cada 6 meses	250. 00
Gestión Estratégica de Marketing	Marketing de la empresa y página del COA	Adquirir un Plan de marketing	1 vez al año	300
Gestión Técnica y tecnológica	Implementar un sistema Audiovisual	Adaptar pantalla de 52 pulgadas	1	1.500
TOTAL				2.671

Elaborado por Autor, 2022.

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.

La Gerencia está analizando incorporar los servicios de sistemas tecnológicos para llegar con una información visual a los pacientes que acuden a nuestras instalaciones. Contamos con una base de datos de todos nuestros pacientes para poder llegar a ellos e informarles algún tipo de información sobre su patología y/ o tratamiento.

Los sistemas de comunicación entre nuestro personal están apoyados con internet de buena calidad, celulares y teléfonos convencionales.

Actividad 7 Se instalará una pantalla audiovisual en nuestra sala de espera del Centro Oftalmológico para que nuestros pacientes mientras esperan a ser atendidos puedan

escuchar, ver e informarse sobre diferentes temas de salud visual, creando en sus mentes una cultura de atención por especialidad.

Tabla 11 Indicador sobre la adaptación de una estructura audiovisual en el COA

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Implementación y adaptación de un sistema Audiovisual	Numero	$\frac{\text{Sistema Audiovisual adaptado}}{\text{Planificación de adaptación de sistema Audiovisual}}$	Información obtenida del interrogatorio	1

Elaborado por Autor, 2022

Actividad N 8 En este indicador se medirá el número total de pacientes derivados de las consultas privadas en un mes, sobre el total de pacientes atendidos en el mismo periodo, será evaluado mensualmente

Tabla 12 Indicador sobre el porcentaje de pacientes derivados de consultorios privados a consulta oftalmológico para control.

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Porcentaje de pacientes derivados	Numero	$\frac{\text{Total, de pacientes derivados de consultas privadas.}}{\text{Número de pacientes atendidos}}$	Información obtenida del interrogatorio	

Elaborado por Autor, 2022

CAPITULO V

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

5.1. Monitoreo del Plan

Se considera un proceso de mejora continua, vigilancia y control de aquellas actividades que han sido planificadas en el plan de Gestión que se ha propuesto. Este monitoreo es un proceso esencial para conducir mi proyecto de manera a que éste contribuya a un cambio efectivo para los beneficiarios, sirve para apreciar el avance del mismo, para asegurar de que éste se sitúa sobre el buen camino para alcanzar los resultados esperados, o para observar y comprender las brechas, las dificultades o incluso las nuevas oportunidades, poder decidir ajustes para poder alcanzar el objetivo planteado.

Para lograrlo, el monitoreo combina diferentes métodos que permiten definir la información que se requiere, recabar dicha información, analizarla y compartirla con los actores involucrados para luego tomar las decisiones correctas.

Evaluación Inicial. - Constituye el punto inicial del presente proyecto, pues permite conocer el estado actual del porqué de la propuesta de nuestro Plan, en esta primera parte se realizará un diagnóstico el cual nos permitirá elaborar estrategias y actividades orientadas a mejorar problemas identificados, para continuar con el desarrollo de nuestros objetivos.

Evaluación Intermedia. - Esta evaluación nos permitirá identificar aquellos factores que dificultan la ejecución de nuestro proyecto, corregirlos o modificarlos acorde a los indicadores establecidos, esto se realizará mediante una toma de decisiones acertada de las actividades que se están ejecutando.

Evaluación Final Se realizará cuando se hayan cumplido con todas las actividades programadas en el presente plan de gestión, además permitirá evaluar los resultados obtenidos de cada indicador planteado y determinara el impacto positivo que se produjo para un mejor estado de salud visual en los pacientes Diabéticos que acuden a Nuestra consulta Oftalmológica.

A continuación, se detalla la implementación de un cronograma de actividades orientadas al monitoreo del presente plan de gestión.

Tabla 13 Monitoreo del Plan

Área de Gestión	Actividad	Medios de Control	Monitoreo			
			Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
Administrativa	Monitoreo de infraestructura, insumos, material, equipamiento, enseres del COA	Fotografías e informe de monitoreo			x	
	Programar reuniones con médicos privados de la localidad para impartir información sobre ceguera en diabéticos.	Informe escrito de reuniones.	x			
	Cronograma de capacitaciones	Informe de verificaciones de capacitaciones	x			
	Implementación y adaptación de un sistema Audiovisual	Fotografías de verificación	x			

	Porcentaje de pacientes derivados	Información que se obtiene del interrogatorio.	x			
	Implementación de un Plan de Marketing	Observación de redes sociales				x

Elaborado por Autor, 2022

Los resultados de este monitoreo se entregarán mediante una serie de informes mensuales, trimestrales o semestrales con el propósito de establecer mecanismos de solución frente a daños o errores identificados en la implementación del plan, monitoreo de infraestructura, insumos, material, equipamiento, enseres del COA se lo realiza por parte del gerente y se lo verifica mediante fotografías que se archivan , las reuniones y capacitaciones nos permite un espacio para coordinación con los Médicos de la parte privada ,fortaleciendo sus conocimientos con información que les permitirá tener un mejor direccionamiento de los pacientes Diabéticos.

Implementación y adaptación de un sistema Audiovisual es inmediato de igual forma la contratación de un Plan de Marketing.

5.2. Evaluación del Plan

Mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos establecidos y de acuerdo a los indicadores planteados acerca de nuestro plan sobre prevención de ceguera por Diabetes nos permitirá avanzar con nuestro propósito sobre evitar la ceguera, mediante controles Oftalmológicos oportunos.

5.3. Limitaciones

Cuando hablamos de limitaciones tomamos en cuenta las debilidades y amenazas que impiden cumplir con la ejecución los objetivos planteados, por ello, entre las limitaciones encontradas tenemos la parte económica de los pacientes diabéticos que nos les permite acceder a una consulta oftalmológica privada.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. Conclusiones

Este proyecto de titulación ha demostrado que es de suma importancia para de alguna forma ayudar a prevenir que los pacientes diabéticos adultos jóvenes del Cantón Macara lleguen a la ceguera irreversible por falta de información sobre las consecuencias de la Diabetes puede causar si el paciente no se realiza controles oftalmológicos periódicamente.

Empezar con un Plan estratégico, misión, visión, objetivos claros, valores y políticas institucionales ya que esto va a determina el poder crecer de una forma organizada, permitiendo a los profesionales de la parte de salud privada, fortalecer en conocimientos de prevención de ceguera y la población adaptarse a una cultura en donde las atenciones deben ser de especialidad cuanto estas las requiere .Además, es importante disponer de perfiles profesionales para el cumplimiento de cada labor asignada.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda socializar la misión, visión, objetivos institucionales, valores y política empresarial para trabajar en ella.

Aplicar el plan estratégico para cumplir objetivos y medirlos mensualmente. Realizar un levantamiento de perfiles profesionales para hacerlos cumplir y aplicarlos a todo el personal que ya labora al momento en la empresa.

Evaluar mensualmente los indicadores establecidos para conocer si se cumple con los objetivos de la empresa o si es el caso poderlos mejorar constantemente. Cumplir con los procesos establecidos en cada área, repasarlos constantemente y evaluarlos constantemente.

Mejorar e implementar un plan de mercadotecnia para promocionar nuestro Centro Oftalmológico en el presente año, evaluarlo constantemente y modificarlo si es necesario para el cumplimiento de los objetivos.

Actualizar constantemente a los médicos privados en salud sobre temas de oftalmología y sus efectos secundarios.

BIBLIOGRAFIA.

1. World Health Organization. Prevention of Blindness and Visual Impairment. Priority eye diseases 2006:29.
2. Wu L, Fernandez-Loaiza P, Sauma J, Hernandez-Bogantes E, Masis M. Classification of diabetic retinopathy and diabetic macular edema. World journal of diabetes 2013;4(6):290.
3. Retinopatía diabética, tercera causa de ceguera en el mundo. 2018; disponible en: <https://www.informador.mx/Suplementos/Retinopatia-diabetica-tercera-cause-deceguera-en-el-mundo-20160715-0092.html> [consultado 22 de marzo del 2019].
4. OMS. Diabetes. 2018; Available at: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/diabetes>. [consultado 22 de marzo, 2019].
5. Raum P, Lamparter J, Ponto KA, Peto T, Hoehn R, Schulz A, et al. Prevalence and cardiovascular associations of diabetic retinopathy and maculopathy: results from the Gutenberg Health Study. PloS one 2015;10(6):e0127188.
6. Mesa EV, Alvira FJR. Epidemiología de la retinopatía diabética y su relación con la diabetes. Revista Colombiana de Endocrinología, Diabetes & Metabolismo 2017;3(1):12-15.
7. Ministerio De Salud Y Protección Social. Ministerio de Salud y Protección Social. Lineamiento para la Implementación de Actividades de Promoción de la Salud Visual, Control de Alteraciones Visuales y Discapacidad Visual Evitable (Estrategia Visión 2020).
8. <http://www.ofthalmologos.org.ar/diabetes2017>
9. Informe mundial sobre visión; Organización mundial de la Salud 2020.
10. Visión, afecciones oculares y deficiencia visual Capítulo 1.
11. Florencia Toledo, Paula Faccia y Luis Liberatore; Manual práctico: Optometría Clínica.
12. Ancasí Candiotti, et al.: Plan estratégico de una Clínica privada en el periodo 2018-2022.
13. Pimentel E: Defectos De Refracción [Internet]. Vol. Capítulo I, Oftalmología en Atención Primaria. 2001. 91-101 p. Available from: <http://optometrahipermetropia.weebly.com/uploads/1/1/2/5/11254621/hipermetropia.pdf>.

14. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/lineamientos-salud-visual-2017.pdf>

15. Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Agencia Internacional para la Prevención de la Ceguera (IAPB). VISIÓN 2020_ El derecho a la vista - IAPB [Internet]. Available from: <https://www.iapb.org/vision-2020/>

16. Organización Mundial de la Salud. Ceguera y Discapacidad Visual [Internet]. 2017. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>.

17 Diabetic Retinopathy Clinical Research Network, Wells JA, Glassman AR, Ayala AR, Jampol LM, Aiello LP, et al. Aflibercept, bevacizumab, or ranibizumab for diabetic macular edema. N Engl J Med. 2015 Mar 26;372(13):1193–203.

18 American Academy of Ophthalmology. Diabetic Retinopathy Summary Benchmarks For Preferred Practice Pattern® Guidelines [Internet]. San Francisco, CA: American Academy of Ophthalmology; 2014. Available from: <http://www.aao.org/summarybenchmark-detail/diabetic-retinopathysummary-benchmark--october-20>

ANEXOS

Instalaciones del Centro Oftalmológico Ángeles



Atención a pacientes que acuden a consulta Oftalmológica



Tabla 14 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA		MESES				
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Oct	Nov	Dic	+ 6 meses
ADMINISTRATIVA	Monitoreo de infraestructura, insumos , material, equipamiento, enseres del COA	GERENTE/OFTALMOLOGO	X	X	X	
	Reuniones con médicos privados de la localidad para impartir información sobre ceguera en diabéticos	GERENTE/OFTALMOLOGO	X	X	X	
	Capacitaciones a Médicos generales	GERENTE/OFTALMOLOGO	X	X	X	
MARKETING	Implementación de un Plan de Marketing	GERENTE/EMPRESA PRIVADA	X			X
TECNOLOGICAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES	Implementación y adaptación de un sistema Audiovisual	GERENTE	X			x

	Participar de charlas informativas en radio y televisión	OFTALMOLOGO	X	X	X	
--	--	-------------	---	---	---	--