



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN

Gerencia de Instituciones de Salud

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Plan de Gestión Gerencial para la Implementación del Sistema de Información en el Centro de Salud Mental Integral "The Mind Spot" en el periodo 2023 – 2025”.

Profesora

Ing. Mónica Janeth Moncayo Robles. Mgs.

Alumna

María Emilia Jiménez Alcázar

2022

RESUMEN

El presente proyecto de gestión gerencial, propone la construcción e implementación de un sistema de información basado en el levantamiento de los procesos administrativos desde la experiencia del usuario, en el periodo del 2023 al 2025. El objetivo práctico del proyecto es actualizar la gestión transversal de los servicios del Centro de Salud Mental Integral "The Mind Spot", como parte fundamental de la calidad brindada y percibida por los usuarios.

En cuanto al desarrollo del proyecto, se identifican y definen los procesos administrativos por los cuales atraviesa un usuario en los servicios que brinda el centro, se describen sus distintas etapas de desarrollo e implementación para identificar los ejes centrales del sistema de información y sus diferentes etapas, para describirlas más a profundidad posteriormente. De igual manera y desde una descripción práctica se exponen las diferentes soluciones que brindaría el sistema de información en conformidad con el planteamiento del problema y los objetivos de este proyecto. Finalmente se realiza una descripción de los resultados esperados, conclusiones y recomendaciones en cuanto al proyecto.

Palabras clave: Implementación, procesos administrativos, sistema de información, experiencia del usuario, actualización, innovación, soluciones, Gestión gerencial.

ABSTRACT

This management project proposes the construction and implementation of an information system based on the survey of administrative processes from the user's experience, in the period from 2023 to 2025. The practical objective of the project is to update the transversal management of the services of "The Mind Spot" Integral Mental Health Center, as a fundamental part of the quality provided and perceived by the users.

Regarding the development of the project, the administrative processes through which a user goes through in the services provided by the center are identified and defined, and their different stages of development and implementation are described in order to identify the central axes of the information system and its different stages, to describe them in more depth later on. Similarly, and from a practical description, the different solutions that the information system would provide in accordance with the problem statement and the objectives of this project are presented. Finally, a description of the expected results, conclusions and recommendations regarding the project are made.

Keywords: Implementation, administrative processes, information system, user experience, updating, innovation, solutions, management management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>RESUMEN</i>	2
<i>ABSTRACT</i>	3
<i>CAPÍTULO I</i>	9
1. REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	9
1.1.1. Introducción	9
1.1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	11
1.1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	13
1.1.2.2. Estructura Administrativa.....	13
1.1.2.3. Estructura operativa técnica	14
1.1.2.4. Marketing y promoción.....	14
1.1.2.5. Oferta y Demanda de Servicios.....	14
1.1.2.6. Análisis geoespacial y geopolíticos.....	15
Ubicación Geográfica.....	15
Densidad poblacional parroquia Ñaquito.....	15
Accesibilidad.....	15
Geopolítica	16
Oferta de Servicios	17
Población atendida	18
Demanda de servicios insatisfecha.....	21
1.1.3. Planteamiento del Problema.....	22
1.1.3.1. Justificación del planteamiento del problema	23
1.1.3.2. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios ...	24
Objetivo General	24
Objetivos específicos.....	24
Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	24
Matriz de evaluación de alternativas estudiadas	24
<i>CAPÍTULO II</i>	27
2. JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS	27
2.1. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	30
2.2. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS PROCESOS	33
<i>CAPÍTULO III</i>	34
3. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	34
3.1. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO	34
3.1.1. Análisis del Entorno Social	34
3.1.1.1. Poder de Negociación de los Proveedores:	34

3.1.1.2. Necesidades y demandas de los grupos de interés del área.....	35
3.1.2. Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....	35
3.1.2.1. Rivalidad entre las empresas	36
3.1.2.2. Entrada potencial de nuevos competidores	37
3.1.2.3. Desarrollo potencial de productos sustitutos.....	37
3.1.3. Análisis FODA.....	37
3.1.4. Cadena de valor.....	38
3.1.5. Planificación estratégica.....	39
3.1.5.1. Misión	39
3.1.5.2. Visión	40
3.1.5.3. Valores	40
3.1.5.4. Objetivos institucionales	40
Objetivo general.....	40
Objetivos específicos.....	40
3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	41
3.2.1. Propuesta de Solución: Formulación Del Plan de Gestión Gerencial	41
3.2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección y Finanzas	41
Estrategia 1.....	41
Etapa de preparación	42
Etapa de análisis y diseño.....	42
Etapa de contratación	43
Estrategia 2.....	43
Etapa de contratación	43
3.2.1.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	44
Estrategia 1.....	44
Etapa de preparación	44
Etapa de puesta en marcha	44
3.2.1.3. Gestión Legal	45
Estrategia 1.....	45
Etapa de contratación	45
Etapa de seguimiento	45
3.2.1.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	47
Estrategia 1.....	47
Etapa de contratación	47
3.2.1.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	48
Estrategia 1.....	48
Etapa de análisis y diseño.....	48
Etapa de desarrollo e implementación.....	48
Etapa de mantenimiento y soporte técnico.....	50

Estrategia 2.....	51
Etapa de mantenimiento y soporte técnico.....	51
3.2.1.6. Gestión de Marketing y promoción.....	52
Estrategia 2.....	52
Etapa de preparación.....	52
Etapa de análisis y diseño.....	52
Etapa de contratación.....	53
Etapa de desarrollo e implementación.....	53
Etapa de puesta en marcha.....	54
Etapa de seguimiento.....	54
3.2.1.7. Cronograma de actividades previstas.....	55
3.2.1.8. Planificación financiera del Plan de Gestión Gerencial.....	56
CAPÍTULO IV.....	62
4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL.....	62
4.1. Limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial.....	67
4.2. Conclusiones y recomendaciones.....	67
4.2.1. Conclusiones.....	67
4.2.2. Recomendaciones.....	68
4.2.3. GLOSARIO.....	69
4.2.4. BIBLIOGRAFÍA.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Servicios ofertados.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 2 Número de atenciones por grupos etarios.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 3 Matriz de evaluación de alternativas estudiadas.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4 Evaluación de la factibilidad técnica de las alternativas de solución.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5 Aplicación de metodología cualitativa.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 6 Diagnóstico institucional a través del análisis FODA.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 7 Actividad 1 Identificar las necesidades de las áreas administrativas que toman más tiempo desarrollar en la transversalidad de los procesos.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 8 Actividad 5 - Determinar el tipo de información que se requiere procesar.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 9 Actividad 9 - Determinar costos de implementación de la solución informática.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 10 Actividad 14 - Definir indicadores de gestión.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 11 Actividad 12 - Definir costos operativos para la implementación del sistema de información.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 12 Actividad 2 - Levantamiento de los procesos Administrativos de atención, desde la experiencia del usuario.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 13 Actividad 19 - Formación inicial de usuarios internos (talento humano) en el uso y requerimientos del sistema.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 14 Actividad 10 - Generar el contrato.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 15 Actividad 26 - Medir la efectividad del sistema en cuanto a la gestión del tiempo de</i>	

<i>los procesos. administrativos</i>	46
<i>Tabla 16 Actividad 27 - Verificar la validez de la recolección de la información para la toma de decisiones a nivel transversal.</i>	46
<i>Tabla 17 Actividad 28 - Medir la satisfacción del usuario en las primeras etapas de atención.</i> ..	47
<i>Tabla 18 Actividad 8 - Seleccionar proveedor con la capacidad de desarrollar la herramienta tecnológica que se adapte a necesidades y requerimientos técnicos.</i>	47
<i>Tabla 19 Actividad 4 - Análisis de los requerimientos y factibilidad de implementación del sistema informático.</i>	48
<i>Tabla 20 Actividad 13 - Configurar la herramienta informática.</i>	48
<i>Tabla 21 Actividad 16 - Corroborar que el diseño propuesto cumple con los requisitos establecidos.</i>	49
<i>Tabla 22 Actividad 17 - Validar y verificar el sistema.</i>	49
<i>Tabla 23 Actividad 20 - Última validación del usuario interno y externo.</i>	50
<i>Tabla 24 Actividad 22 - Introducir ajustes necesarios para mejorar el rendimiento y corregir problemas que puedan surgir.</i>	50
<i>Tabla 25 Actividad 23 - Realizar periodo de operación supervisada a través de actividades de mantenimiento.</i>	50
<i>Tabla 26 Actividad 24 - Brindar soporte técnico 24/7.</i>	51
<i>Tabla 27 Actividad 18 - Validación de la recolección de datos en cuanto a los reportes del área de promoción.</i>	51
<i>Tabla 28 Actividad 25 - Alinear y ajustar la información obtenida en anteriores etapas.</i>	51
<i>Tabla 29 Actividad 3 - Definir el proceso de ventas y promoción.</i>	52
<i>Tabla 30 Actividad 6 - Identificar el proceso de análisis de la oferta que atraviesa el usuario en las etapas previas a la contratación de los servicios de salud mental.</i>	52
<i>Tabla 31 Actividad 7 - Determinar los contenidos de información en los diferentes canales de promoción acordes a las expectativas del usuario.</i>	53
<i>Tabla 32 Actividad 11 - Determinar canales de promoción.</i>	53
<i>Tabla 33 Actividad 15 - Definir el proceso para la recolección de información asociada a la promoción.</i>	54
<i>Tabla 34 Actividad 21 - Generar los primeros insumos en cuanto a los contenidos de los diferentes canales con la información recolectada en las anteriores fases.</i>	54
<i>Tabla 35 Actividad 29 - Medir la satisfacción del usuario al finalizar su tratamiento.</i>	54

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Organigrama del Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”</i>	13
<i>Figura 2 Mapa de la parroquia “Iñaquito”</i>	17
<i>Figura 3 Grupos etarios de usuarios atendidos en “The Mind Spot” en el año 2019 – 2022</i>	19
<i>Figura 4 Número de atenciones por grupos etarios y porcentajes por año.</i>	20
<i>Figura 5 Número de atenciones por sexo</i>	20
<i>Figura 6 Número de atenciones por sexo en porcentajes.</i>	21
<i>Figura 7 Crecimiento de atenciones en los años 2019 – 2022.</i>	21
<i>Figura 8 Árbol de problemas – Causas y Efectos.</i>	22
<i>Figura 9 FODA general de todas las capacidades y limitaciones.</i>	33

<i>Figura 10 Las 5 fuerzas de Porter.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 11 Gestión de calidad y sus procesos</i>	<i>39</i>
<i>Figura 12 Tabla correspondiente al año 2023</i>	<i>55</i>
<i>Figura 13 Tabla correspondiente al año 2024</i>	<i>55</i>
<i>Figura 14 Tabla correspondiente al año 2025</i>	<i>56</i>
<i>Figura 15 Etapa de preparación.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 16 Etapa de análisis y diseño.</i>	<i>57</i>
<i>Figura 17 Etapa de contratación.</i>	<i>58</i>
<i>Figura 18 Etapa de implementación y desarrollo.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 19 Etapa de integración y periodo de pruebas</i>	<i>59</i>
<i>Figura 20 Etapa de puesta en marcha.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 21 Etapa de mantenimiento y soporte técnico.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 22 Etapa de seguimiento</i>	<i>60</i>
<i>Figura 23 Presupuesto estimado para el desarrollo del Plan de Gestión Gerencial</i>	<i>61</i>
<i>Figura 24 Evaluación de la etapa de preparación.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 25 Etapa de análisis y diseño</i>	<i>63</i>
<i>Figura 26 Etapa de contratación</i>	<i>64</i>
<i>Figura 27 Etapa de desarrollo e implementación.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 28 Etapa de integración y periodo de pruebas</i>	<i>65</i>
<i>Figura 29 Etapa de puesta en marcha.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 30 Etapa de mantenimiento y soporte técnico.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 31 Etapa de seguimiento</i>	<i>66</i>
<i>Figura 32 Método de semaforización para la evaluación del plan de gestión</i>	<i>67</i>

CAPÍTULO I

1. REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1.1. Introducción

La psicología no se consideró una ciencia hasta 1980, por lo que es una ciencia nueva y que además todavía se discute si es una pseudociencia, sin embargo, debido a los aportes de investigación, se ha logrado construir diferentes corrientes y aplicaciones de psicología en la actualidad.

La salud mental a nivel global, ha estado entre las últimas necesidades poblacionales por considerarse y financiarse. En el Ecuador la salud mental es la última rueda del coche, habiéndose limitado el porcentaje de su financiamiento en los últimos años. No se ha invertido en investigación, por lo tanto, no existen registros ni indicadores que puedan ayudar a visibilizar las problemáticas de salud mental en el país. “La salud mental ha sido descuidada y no se le ha dado la importancia suficiente durante muchos años. Es en estos últimos tiempos en donde se hacen esfuerzos para que sea tomada como una actividad principal dentro de la salud integral de las personas (MSP, Modelo de Atención de Salud Mental (MAIS) con enfoque familiar, comunitario e, 2014)”.

El Plan Nacional de Salud Mental, que corresponde al periodo del 2014-2017 (MSP, Modelo de Atención de Salud Mental (MAIS) con enfoque familiar, comunitario e, 2014), fue uno de los aportes realmente importantes para el país, siendo su pilar fundamental, la salud mental comunitaria. En la actualidad las dificultades que surgen, son la falta de apoyo político, los recursos asignados para salud mental, la articulación con sector privado y la falta de capacitación actualizada a los profesionales de salud mental. Se continúa pensando en una salud mental de consultorio y no en una salud mental comunitaria. No hay políticas y leyes que amparen el ejercicio de la salud mental comunitaria, que es lo que requiere el país (MSP, Modelo de Atención de Salud Mental (MAIS) con enfoque familiar, comunitario e, 2014).

No existe una propuesta de investigación clara para saber las realidades nacionales y

locales de las problemáticas en salud mental y porqué se generan. La coordinación del trabajo en el sector de la salud mental, no es unificado, lo que dificulta su regulación.

Los países señalaron perturbaciones generalizadas de muchos tipos en los servicios de salud mental esenciales:

- Más del 60 % de los países tienen acceso a servicios de salud mental para poblaciones vulnerables como niños y adolescentes (72 %), adultos mayores (70 %) y mujeres que necesitan atención prenatal o prenatal (61 %).
- El 67% observó discapacidad en los servicios de consejería psicológica y psicoterapia. 65% para servicios de mitigación de riesgos críticos. 45% de los adictos a opioides en terapia de mantenimiento con agonistas opioides.
- Más de un tercio (35%) informó confusión en la respuesta de emergencia. Esto incluye pacientes con convulsiones persistentes, síntomas graves de abstinencia relacionados con las drogas y estados delirantes que a menudo son un signo de condiciones médicas subyacentes graves.
- El 30% reporta dificultad para obtener medicamentos para tratar trastornos mentales, neurológicos y relacionados con las drogas.
- Casi las tres cuartas partes informaron haber interrumpido al menos parcialmente la atención de la salud mental en la escuela o el trabajo (78% y 75%, respectivamente).

Aunque muchos países (70%) han adoptado la telemedicina o la telemedicina para superar las interrupciones en los servicios de atención personal, existen diferencias significativas en la adopción de estas intervenciones. Más del 80 % de los países de altos ingresos informan que utilizan la telemedicina y la tele terapia para reducir las dificultades con los servicios de salud mental, en comparación con menos del 50 % en los países de bajos ingresos (Brunier, 2020).

La OMS ha emitido una guía para que los países mantengan los servicios esenciales, incluidos los servicios de salud mental, durante el COVID-19, recomendando que los países asignen recursos para la atención de la salud mental como parte de sus planes de respuesta y recuperación. La organización también está pidiendo a los países que supervisen los cambios y las interrupciones del servicio para que puedan responder si es necesario (Brunier, 2020).

“Si bien el 89% de los países señalaron, en el marco del estudio, que la salud mental y el apoyo psicosocial formaban parte de sus planes nacionales de respuesta a la COVID

19, apenas el 17% de esos países disponen de una financiación adicional suficiente para sufragar esas actividades” (Brunier, 2020).

Esta realidad destaca la necesidad urgente de invertir más dinero en salud mental. A medida que avanza la pandemia, y la crisis post pandemia, aumentará la demanda de programas de salud mental nacionales e internacionales debilitados actualmente por la escasez crónica de fondos, que podría empeorar. No basta con destinar un mínimo del presupuesto a la salud mental. Los donantes internacionales y los proyectos de cooperación y vinculación interinstitucionales también deben hacer más: la salud mental continúa recibiendo hasta el 1½ por ciento de la ayuda internacional (Brunier, 2020).

Aquellos que invierten en salud mental cosechan beneficios. Las estimaciones previas al COVID-19 muestran casi un billón de dólares en pérdidas anuales de productividad económica causadas solo por la depresión y la ansiedad. Sin embargo, algunos estudios muestran que, por cada dólar gastado en el tratamiento de la depresión y la ansiedad, hay un retorno de \$5, según datos empíricos (Brunier, 2020).

El Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”, nace como una necesidad profesional de articular la salud mental desde los diferentes ejes, que permita poner en práctica las áreas de intervención y especialización, como la psicología clínica, social y comunitaria.

En el 2019, dos profesionales especializados en los campos descritos, unen esfuerzos tanto intelectuales como económicos para implementar, instalar y poner en marcha el centro de Salud Mental Integral de The Mind Spot con el objetivo de brindar atención integral y personalizada en el campo de la psicología clínica, social y familiar, así como recursos terapéuticos de acompañamiento ocupacional y artísticos, dirigidos a niños, niñas, jóvenes y adultos que así lo requieran.

1.1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Para entender las funciones de gerencia en un sistema de salud, es importante entender que las actividades desarrolladas por todos los integrantes del sistema, tienen como objetivo el generar fluidez en cuanto a la organización y coordinación de los recursos que se disponen para una ejecución eficaz y eficiente, a partir de la asignación de competencias y responsabilidades (Jorge Lemus, 2009)

Para Lemus (2009), la función gerencial entonces apunta al campo de intervención especializado de aquellas personas que en una organización tienen la responsabilidad de orientar y gestionar el comportamiento de los actores de los sistemas, por lo que en su función tiene la responsabilidad de asignar funciones, orientar sobre la ejecución de sus métodos y la evaluación de los resultados. La toma de decisiones, son viables a través de objetivos compartidos y acciones efectivas con una estrategia clara.

Actualmente el rol de gerencia está lejos de ser el rol de orden, uniformidad y superioridad racional. La gestión gerencial entonces conlleva el romper con las limitaciones que imponía la cosificación del talento en función del antiguo orden gerencial (Lemus, 2009, pág. 29). La función gerencial entonces apunta a la base de la estructura con una serie de valores y herramientas como la comunicación, la adaptación, la concertación, la decisión, la creatividad, la flexibilidad y la capacidad de innovación, que hacen de la función gerencial actual, un camino colectivo para las organizaciones.

En el 2019, comienza la operación del centro de Salud Mental Integral de The Mind Spot, sin ninguna estructura organizacional y sin un levantamiento de procesos tanto administrativos como técnicos. Para el 2021, en los primeros meses se inicia con el levantamiento de los procesos administrativos, operativos y técnicos enfocados en la calidad, en cuanto a la atención al usuario considerando la gestión administrativa y las operaciones técnicas en cuanto a los servicios del centro, por lo que el rol de la gerencia focalizó sus esfuerzos en estas necesidades.

A partir de las primeras reestructuraciones, la gerencia define una estructura organizacional y se establecen competencias y responsables. Uno de los problemas más notables que tuvo el centro, fue la estructuración y estabilidad de la parte operativa por falta de personal, donde la gerencia se veía involucrada en procesos operativos dejando de lado las funciones gerenciales de su competencia en cuanto a la definición de objetivos y políticas empresariales, la dirección y gestión del talento humano.

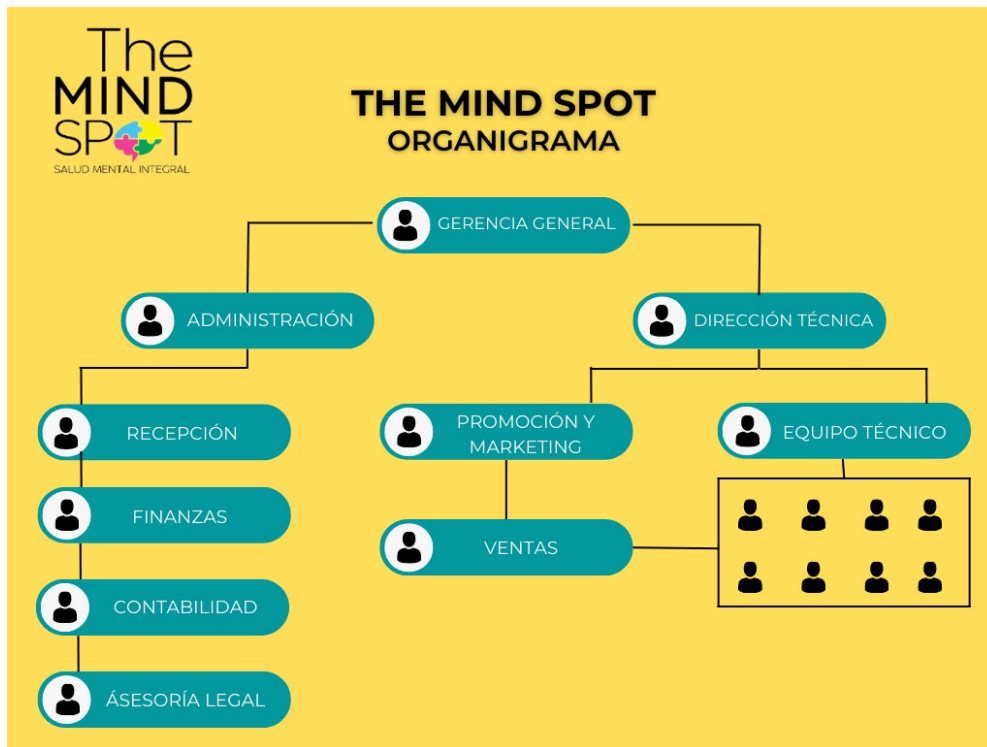
Con la implementación de un sistema tecnológico informático la organización busca estabilizar los procesos administrativos en una primera fase de implementación, que permita la recolección de información que sistematizada permitirá obtener reportes para la toma de decisiones a nivel gerencial, pero principalmente brindar una calidad de excelencia a las personas usuarias del centro.

1.1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

La estructura del centro de salud mental integral “The Mind Spot” está enfocada en la excelencia y la calidad en cuanto a la prestación del servicio de Salud mental integral, desde la experiencia del usuario. Esto debido a que cuando se realizó un análisis de las operaciones de una gran parte de los centros de salud mental en Quito, se identificó una estructura burocrática que funcionaba solamente para la operación administrativa, sin tomar en cuenta las necesidades de atención del usuario con problemáticas relacionadas a la salud mental y los usuarios internos, es decir los colaboradores.

Como se puede evidenciar en la figura 1, el organigrama de The Mind spot tiene dos divisiones importantes: El área administrativa y una Dirección General Técnica.

Figura 1 Organigrama del Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”



Nota. Fuente: Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”. Esta figura ha sido realizada por M. E. Jiménez, 2022

1.1.2.2. Estructura Administrativa

Bajo el control del área Administrativa, se encuentra la unidad financiera, la unidad contable, la recepción y la unidad legal.

Existen procesos operativos que le competen al área administrativa, estos son los procesos de atención al cliente, agendamiento de citas, cobros, y facturación, a través de la recepción. La información que se obtiene va de la mano con la unidad de contabilidad, donde se han generado políticas de ingreso de información, facturación, pagos, cobros etc. Una vez que se ingresa la contabilidad de la empresa se emite un reporte mensual, el cual es analizado por gerencia y la unidad Financiera para la toma de decisiones.

1.1.2.3. Estructura operativa técnica

La estructura operativa técnica está desglosada por una Coordinación técnica y áreas de liderazgo para la gestión y supervisión de los diferentes servicios y programas. Existe un liderazgo del área comunitaria donde se realizan los servicios grupales de atención, un liderazgo de los programas ambulatorios intensivos para los usuarios que requieren varios servicios integrados con el propósito de recuperar su proyecto de vida. Un liderazgo de consulta externa en donde se supervisan y gestionan todos los servicios y un área de marketing y promoción.

1.1.2.4. Marketing y promoción

Esta área apunta al posicionamiento de la organización a través de los diferentes canales digitales. Las estrategias son definidas en la coordinación general y posteriormente se las socializa con el equipo para generar los productos, como artes, videos, conversatorios, etc.

1.1.2.5. Oferta y Demanda de Servicios

“En Ecuador, según el presidente de la Asociación Ecuatoriana de Psiquiatría, las enfermedades mentales más comunes son las derivadas de las condiciones de estrés a las que están sometidas diariamente las personas, así como la depresión, ansiedad y también los trastornos por consumo de sustancias psicoactivas” (Jaramillo, 2014). Después de la pandemia, se visibilizó una ola de problemáticas a la salud mental, producto del estrés, el encierro y además los factores contemporáneos a nivel socioeconómico.

Uno de los problemas que escalaron durante y después de la pandemia fue el suicidio.

El suicidio en Ecuador se está convirtiendo en una preocupación en este país latinoamericano. “En el mundo, ocurre un suicidio cada 40 segundos y no es de extrañar que, como consecuencia de la pandemia, la salud mental de quienes son más vulnerables también se esté deteriorando” (Cabezas, 2020).

El Observatorio Social Ecuatoriano dio a conocer que entre 2014 y 2019 hubo 5.300 suicidios en el país (entre 2 y 3 diarios). Recientemente, se conoció que los casos de suicidio en Ecuador se han incrementado desde el inicio de la pandemia, siendo Guayas la zona más golpeada, por el COVID-19. En el 2020 se registraron 977 suicidios en los primeros 10 meses del año, es decir que fueron más de tres eventos al día. La población más vulnerable incluye a jóvenes, niños y adolescentes. (Cabezas, 2020).

A partir de este punto, se incrementaron los lugares de atención psicológica en el país. Sin embargo, al no existir políticas, lineamientos ni regulaciones para la implementación de estos servicios, muchos incumplen con los requerimientos administrativos, técnicos y éticos. Existen lugares donde todavía se utilizan tratamientos a través de las lógicas de encierro, vulnerando los derechos de los usuarios con afectaciones de salud mental.

1.1.2.6. Análisis geoespacial y geopolíticos

Para el análisis geo especial se toman variables multi-criterio que se describen a continuación:

Ubicación Geográfica

El Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot” está ubicado en el sector norte de la ciudad de Quito, en la calle de los Motilones N40-381 y Camilo Gallegos en el Batán alto, barrio Analuisa, de la parroquia urbana Iñaquito. En la provincia de Pichincha, cantón Quito, Parroquia Urbana Iñaquito, latitud -0.167663 y longitud -78.4687241.

Densidad poblacional parroquia Iñaquito

Un total de 1505,75 km² de habitabilidad (2010), con un total de 42,492 habitantes y una densidad de 26,9 habitantes por kilómetro cuadrado

Accesibilidad

El Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot” tiene una buena accesibilidad al ~~o~~ con vías de primer orden pavimentadas y en buen estado. El centro tiene el ingreso desde el Sur por la calle Queri, cerca del ingreso al conjunto residencial Jardines del Batán, y desde el norte existen dos ingresos por la avenida Eloy Alfaro, por la calle Camilo Gallegos y por la calle Charapa, para posteriormente ingresar por la calle De los Motilones en donde está ubicado el centro.

Geopolítica

El Centro se ubica en el interior de la parroquia Ñaquito, que conforma una de las 32 parroquias urbanas de la ciudad de Quito, al noroeste de la ciudad. La parroquia, antes llamada Benalcázar, en honor al conquistador español que fundó la ciudad en 1534, Sebastián de Belalcázar; hoy es llamada oficialmente Ñaquito, nombre ancestral de la zona desde tiempos en que era habitada por los quitus (DMQ, 2011).

En la parroquia se encuentra el centro financiero y bancario de la avenida Amazonas, el distrito empresarial en la República de El Salvador y varios de los más importantes centros comerciales y lugares de entretenimiento, se encuentra además el parque “La Carolina”. En su territorio alberga al Estadio Olímpico Atahualpa, considerado el escenario deportivo más importante del país, casa de la Selección Ecuatoriana de fútbol y sede de otros equipos deportivos importantes.

Figura 2 Mapa de la parroquia "Iñaquito"



Nota. La gráfica representa la ubicación geográfica de la parroquia de "Iñaquito", donde se encuentra ubicado el Centro de Salud Mental Integral "The Mind Spot". Tomado de la Secretaría de Territorio Hábitat y Vivienda, 2011.

Oferta de Servicios

Art. 25.- Conformación.

• Los establecimientos de atención de salud que conforman el segundo nivel de atención, de acuerdo a los grados de complejidad, se clasifican en los siguientes tipos (MSP, 2020):

Modalidad ambulatoria:

- Consultorio de especialidad
- Centro de especialidades
- Hospital del día
- Centro de atención ambulatorio en salud mental

El Centro de Salud Mental Integral The Mind Spot, se encuentra en esta última tipología, como centro de atención ambulatorio en salud mental, contando con todos los requisitos y acreditaciones reguladas por la entidad nacional del ACESS.

Tabla 1 Servicios ofertados

Especialidades psicológicas	Psicoterapia infanto-juvenil presencial - online Psicoterapia individual presencial - online Psicoterapia familiar presencial - online Psicoterapia de pareja presencial - online Psicoterapia grupal presencial - online Arteterapia presencial - online Terapia ocupacional Musicoterapia Neuropsicología Valoraciones
Tratamientos ambulatorios e integrales	Afectaciones moderadas y graves de la salud mental Consumo problemático de alcohol y otras drogas Discapacidad
Servicios médicos complementarios	Nutrición Psiquiatría
Servicios organizacionales	Programas de riesgos psicosociales Programas de prevención en salud mental

Nota. En la tabla se puede visualizar los servicios que ofrece el Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Población atendida

Los hogares de Ecuador se dividen en cinco estratos, el 1,9% de los hogares se encuentra en estrato A, el 11,2% en nivel B, el 22,8% en nivel C+, el 49,3% en estrato C- y el 14,9% en nivel D (DMQ, 2011).

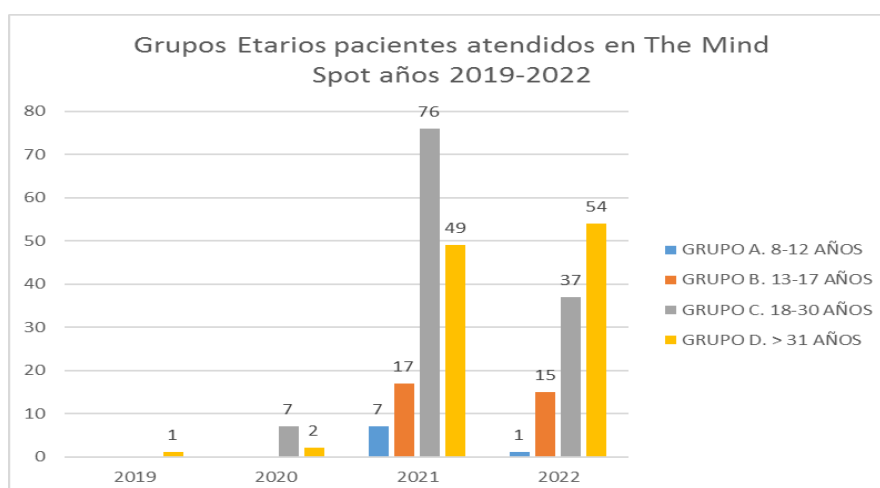
Se observa que Quito, se constituye mayoritariamente como una zona urbana con un 74,4% del total de la población. El porcentaje de pobreza es relativamente bajo en nuestro barrio de interés, ya que se reconoce un 3% de pobreza y 0,3% de extrema pobreza (DMQ, 2011).

Tabla 2 Número de atenciones por grupos etarios

AÑO	GRUPO A. 8-12 AÑOS	GRUPO B. 13-17 AÑOS	GRUPO C. 18-30 AÑOS	GRUPO D. > 31 AÑOS	TOTAL
2019				1	1
2020			7	2	9
2021	7	17	76	49	149
2022	1	15	37	54	107
TOTAL					266

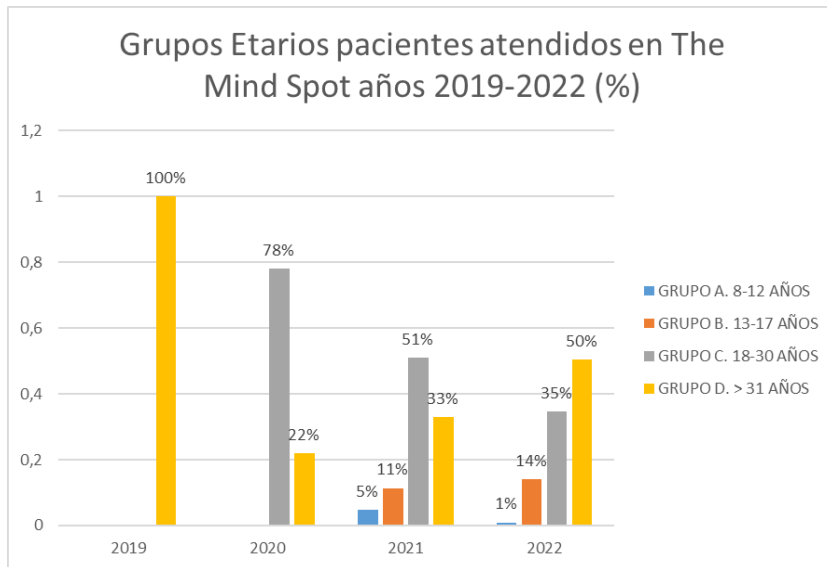
Nota. En la tabla se puede visualizar los grupos etarios a los cuales el centro ha brindado atención desde el año 2019. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 3 Grupos etarios de usuarios atendidos en “The Mind Spot” en el año 2019 – 2022



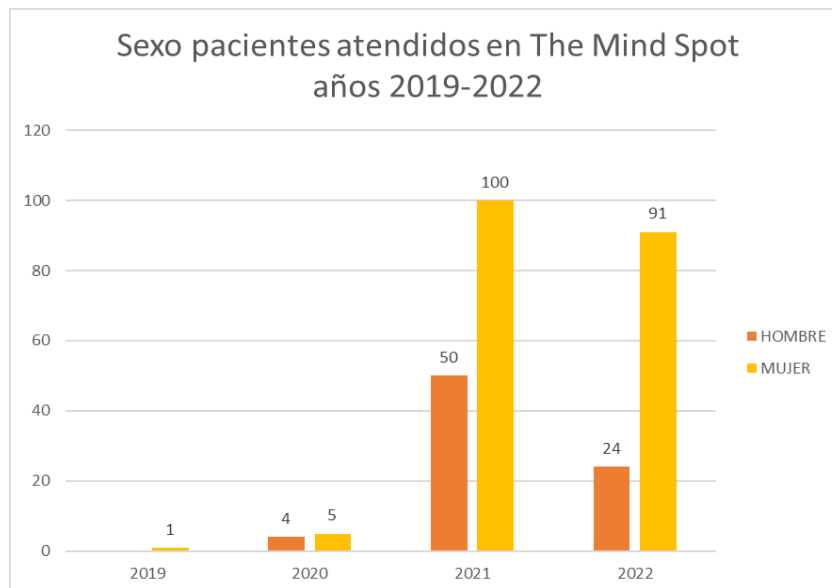
Nota. En la figura se puede visualizar los grupos etarios a los cuales el centro ha brindado atención desde el año 2019 al año 2022. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 4 Número de atenciones por grupos etarios y porcentajes por año.



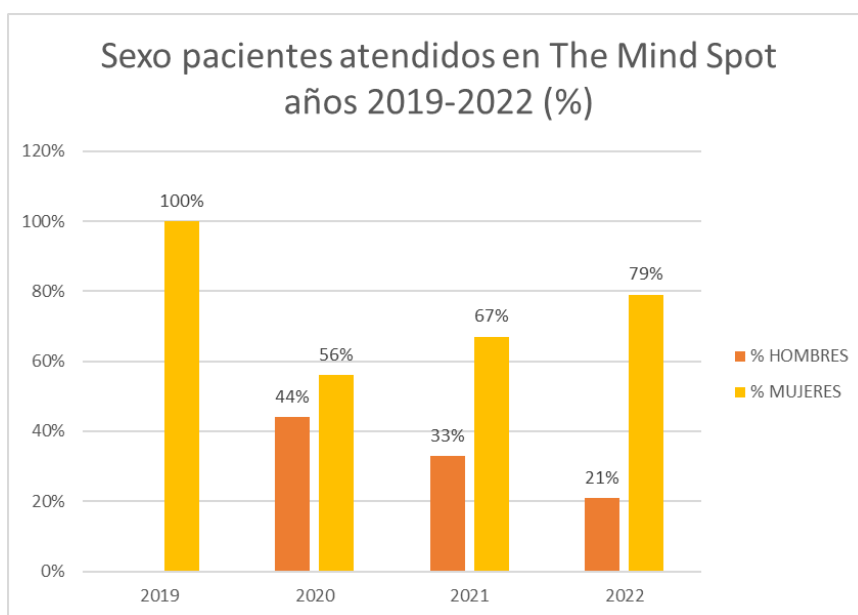
Nota. En la figura se puede visualizar los porcentajes de los grupos etarios a los cuales el centro ha brindado atención desde el año 2019 al año 2022. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 5 Número de atenciones por sexo



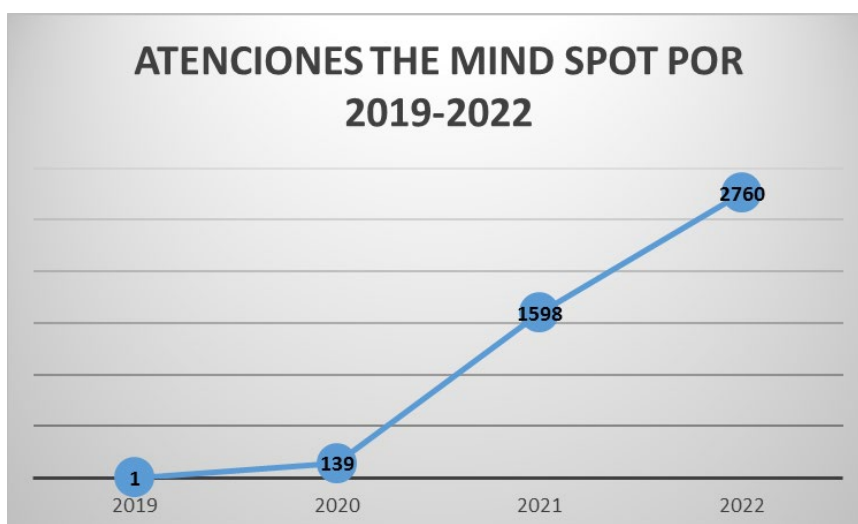
Nota. En la figura se puede visualizar el sexo de los grupos etarios a los cuales el centro ha brindado atención desde el año 2019 al año 2022. Autor: M. E. Jiménez, 2022

Figura 6 Número de atenciones por sexo en porcentajes.



Nota. En la figura se puede visualizar los porcentajes en cuanto al sexo de los usuarios atendidos en el desde el año 2019 al año 2022. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 7 Crecimiento de atenciones en los años 2019 – 2022



Nota. En la figura se puede visualizar el crecimiento del centro en cuanto a las atenciones brindadas desde el año 2019 al año 2022. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Demanda de servicios insatisfecha

A pesar de que el concepto de atención del centro de salud mental es integral, existe un déficit en cuanto a la atención de la población infantil. Esto se debe a que esta población tiene necesidades que requieren un espacio específico en el cual se puedan generar

dinámicas colectivas, el cual no se ha construido dentro de las instalaciones debido a que todas las áreas son polivalentes y están pensadas en el uso de adolescentes y adultos. Esto genera que la mayor captación de usuarios por referencia, provenga de estas poblaciones y no de la población infantil.

El centro debido a esto, decidió crear una vinculación con otros espacios que se especializan en niños para realizar una derivación cuando estos casos requieren este tipo de tratamientos colectivos.

1.1.3. Planteamiento del Problema

En el Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot” no existe un sistema de información tecnológico que permita la evaluación de datos para la toma de decisiones a nivel gerencial, administrativo, operativo y técnico, por lo que la optimización tanto del recurso humano como material se ven afectadas; así mismo al no contar un sistema tecnológico de información, la calidad de la atención en la experiencia de los usuarios internos y externos, es regular.

Figura 8 Árbol de problemas – Causas y Efectos



Nota. En la figura se puede visualizar el árbol de problemas con causas y sus raíces, así como los efectos y consecuencias. Esta tabla ha sido realizada por M. E. Jiménez, 2022.

1.1.3.1. Justificación del planteamiento del problema

Durante los últimos años, Ecuador se ha encontrado en una transición lenta de un modelo de atención hospitalario caduco a un modelo de atención integrador y basado en la comunidad. Este modelo propone que los servicios psicológicos, psiquiátricos y de salud mental sean accesibles a las personas y auto promotores. dentro de la comunidad, Sin embargo, aún no se cuenta con los recursos necesarios, como una correcta infraestructura, personal alineado con la misión del modelo, y los aspectos financieros para la implementación tecnológica, necesaria tanto para la recolección y análisis de datos, que son limitados, siendo una pieza fundamental de otras problemáticas relacionadas (Zamora, 2021).

“En 2015, el país lanzó el Plan Estratégico Nacional de Salud Mental. Este plan tiene un enfoque de desinstitucionalización, es decir que evita el internamiento prolongado de pacientes y se centra principalmente en la promoción/prevención e integración de la salud mental en la atención primaria de salud” (Zamora, 2021).

Para Zamora (2021), existen datos limitados en el sector público, los cuales no responden a la demanda real a nivel poblacional, mientras que, en el sector privado, no es un interés el levantar datos en relación al acceso, ni a la salud mental en general. Lo que estos datos limitados aportaron, fue el identificar que en el Ecuador existía una tasa muy elevada de pacientes que habían permanecido más de 10 años internados, violando sus derechos humanos.

El sistema de información actual es inadecuado, ya que no registra las problemáticas frecuentes en salud mental en la población, por lo que es indispensable que la implementación de un nuevo sistema actualizado, recoja los datos epidemiológicos y registre automáticamente las consultas y atenciones ambulatorias (MSP, 2021). Existe una ausencia de los registros de información, que incluyan los criterios de calidad en cuanto a la atención en salud mental. Debido a la ausencia de los sistemas de información, no hay una disposición de dicha información respecto al cumplimiento de los criterios de calidad en atención, (globalidad, integración, continuidad). Así mismo, no existe un levantamiento de información en torno a patologías complejas y la calidad de esos servicios como es el caso del uso y consumo de drogas en cuanto a la accesibilidad, permanencia y polivalencia (MSP, 2021)

La problemática global ha tenido un impacto también a nivel privado. En el centro de

salud The Mind Spot, la falta de lineamientos estandarizados para la operativización de los servicios, ha generado un largo proceso de prueba y error para la proporción efectiva de dichos servicios. Esto además genera un costo alto para la organización, ya que el desarrollo de los sistemas de información es elevado, sobre todo cuando hablamos de sistemas que requieren un desarrollo y que en este caso es necesario debido al área de la salud en la cual se interviene, es decir la salud mental.

1.1.3.2. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios

Objetivo General

- Implementar un sistema de información que optimice la gestión de la organización.

Objetivos específicos

- Levantar los procesos administrativos para la implementación del sistema.
- Enfocar dichos procesos desde la experiencia del usuario de los servicios del centro.
- Articular los diferentes departamentos dentro del sistema de información.
- Implementar indicadores de calidad para repotenciación de los servicios.
- Implementar indicadores de verificación de todas las áreas para la toma de decisiones gerenciales.
- Implementar protocolos de pruebas y seguimiento para validar el sistema.

Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

- Mejorar la experiencia del usuario a nivel administrativo.
- Disminuir el índice de deserción de los usuarios.
- Fortalecer las políticas de los servicios.
- Fluidez de los procesos administrativos para toma de decisiones a nivel gerencial
- Investigación y análisis de data.
- Indicadores para mejorar la estrategia de ventas en cuando a promoción y marketing

Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

Tabla 3 Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

“Plan de Gestión Gerencial para la Prestación de Servicios de Salud en el Centro de Salud Mental Integral The Mind Spot”.					
Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de solución	Unidad de gestión responsable
Ausencia de procesos administrativos	Falta de interés en el análisis integral del centro	Dificultad en la toma de decisiones a nivel gerencial	Los procesos necesitan levantarse de acuerdo a la experiencia del usuario	Levantamiento de procesos	Administración
Falta de personal para la gestión operativa	Limitación en el capital de inversión	Tendencia al error humano	Delegar operaciones al personal actual	Capacitar al talento humano	Coordinación técnica y administración
Comunicación deficiente a lo largo de la organización	Falta de vinculación en áreas técnicas y operativas	Experiencia deficiente en calidad para los usuarios	Definición de roles y competencias de acuerdo a los procesos	Establecer canales de comunicación de acuerdo a roles y competencias.	Coordinación técnica y administración
Falta de control en la gestión administrativa	Desconocimiento en administración en el área de salud	Pérdida de tiempo, recursos y dinero	Construcción de políticas y lineamientos.	Implementación del sistema de información.	Gerencia

Nota. En la tabla se puede visualizar la matriz de alternativas estudiadas. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 4 Evaluación de la factibilidad técnica de las alternativas de solución

PROBLEMA CENTRAL.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
Deficiencia en la gestión administrativa de las áreas de vinculación a los servicios de salud mental integral "The Mind Spot"	Levantamiento de procesos	5	5	5	15
	Capacitación del talento humano	3	3	4	10
	Establecer canales de comunicación de acuerdo a roles y competencias.	5	5	5	15
	Implementación del sistema de información	4	3	3	10

Nota. En la tabla se puede visualizar el desglose de las alternativas de solución planteadas y el análisis de la factibilidad de su implementación. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

CAPÍTULO II

2. JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.

Este Plan de Gestión Gerencial busca dinamizar el área administrativa a través del ajuste de procesos para la implementación del sistema de información; con el objetivo de optimizar la recolección de datos e información para mejorar el nivel de desempeño de la organización y elevar la satisfacción del usuario interno y externo desde su experiencia en los servicios del Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”.

El desarrollo de este Plan de Gestión Gerencial, se realizó sobre la base de la investigación de un enfoque cualitativo transversal debidamente justificado. Para ello se ha recopilado datos en la supervisión de campo, y se han recogido diversas experiencias personales, percepciones y visiones compartidas en grupos focales y reuniones por áreas, así como el balance de diversos puntos de vista de los usuarios internos como el equipo técnico y el usuario externo, quien acude por atención psicológica, a través de la entrevista directa de los grupos prismáticos de intervención de los procesos de asistencia sanitaria; así como una encuesta de calidad desde la experiencia de los usuarios de los servicios para identificar la satisfacción del mismo en cuanto a la atención.

Es importante mencionar que actualmente existe una propuesta de la organización mundial de la salud, para la implementación de los sistemas de salud mental (SISM), con lineamientos establecidos desde las necesidades globales a nivel público. Para la OMS “un sistema de información de salud mental (SISM) es un sistema que permite recoger, procesar, analizar, difundir y utilizar la información sobre un servicio de salud mental y las necesidades de salud mental de la población a la que atiende” (OMS, 2010, pág. 2).

En el caso de la salud mental han existido limitaciones para su implementación, sobre todo en países en vías de desarrollo, en donde las personas involucradas en el diseño y mantenimiento de los sistemas de información de salud (SIS) no poseen a menudo una comprensión adecuada de la salud mental. En cuanto a su implementación en el sector privado, es un terreno todavía poco explorado y que además de estas limitaciones

mencionadas, la modalidad de prestación de servicios, que usualmente se da en el sector privado, genera una mayor rotación del personal y que esto genera un reto al estabilizar los procesos que anudan a los sistemas de información en el ámbito técnico de las diferentes fases que articular a estos (OMS, 2010, pág. 3).

Cabe indicar que si existe información previa descrita sobre el objeto de estudio por lo que se llevará a cabo una metodología observacional descriptiva para enmarcar un precedente basado en las modalidades descritas a continuación. Se ha considerado necesario utilizar algunas herramientas para poder identificar de manera objetiva e integrada, la percepción global y detallada desde los diferentes agentes de intervención.

Se han realizado cuatro reuniones con gerencia, el área de finanzas, el área operativa en cuanto a la logística y el abastecimiento y el área de tecnologías de la Información y comunicaciones. Un grupo focal con el área administrativa y el equipo técnico operativo, dos talleres, uno con el área de promoción y marketing y otro taller entre el equipo técnico y usuarios de los servicios. Estas reuniones han brindado una visión integrada de la percepción administrativa en cuanto a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que han sido sumamente importantes para identificar las posibles estrategias de mejora, que articuladas con la percepción de y aportes de las otras áreas intervinientes y sobre todo la experiencia del usuario interno y externo, aportarían a la construcción e implementación del sistema de información con el fin de mejorar el desempeño de la organización y la atención a los usuarios.

Tabla 5 Aplicación de metodología cualitativa

MÉTODO	ASISTENTES	OBSERVACIONES
Reunión gerencial para la percepción global de su gestión	Gerente, área administrativa y Dirección técnica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se dispone de una herramienta tecnológica la cuál permita obtener datos para análisis y seguimiento lo cual dificulta la toma de decisiones. 2. No existía un levantamiento ni ajuste de procesos en ningún área. 3. El rol del gerente se ha visto afectado ya que para obtener información ha tenido que involucrarse en la parte operativa administrativa. 4. El Gerente tomó funciones 1 año después de la apertura del centro, por lo que existía mucha desorganización a nivel global y estabilizar la organización tomó casi el mismo tiempo.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Al no tener un correcto registro de la información es difícil generar proyecciones, tomando en cuenta las consideraciones

Reunión para la identificación de la percepción global financiera.	Gerencia, área administrativa y Dirección técnica.	<p>técnicas del área de salud mental.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El recurso financiero se ha visto limitado por factores externos que han ocasionado que la planificación anual se modifique al cubrir con la resolución de pérdidas que han dejado factores como la pandemia y la situación económica, social y política del país. 3. Al no existir un programa contable, existen reprocesos de la información y no se delimitaban los parámetros de análisis en cuanto a la reportería financiera para la toma de decisiones. 4. Las políticas financieras, se han construido en la marcha, por lo que las capacitaciones se han implementado a la par, generando ajustes por errores en su cumplimiento. 5. Al no tener todavía una recolección constante y uniforme de la información es difícil planificar y definir estrategias con parámetros y tiempos establecidos.
Reunión para la identificación de la percepción global de la gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.	Gerencia y área administrativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se dispone de personal operativo para cubrir todas las áreas dentro de la parte administrativa incluyendo la gestión logística y de abastecimiento. 2. No existían procesos establecidos en estas áreas, por lo que se dificultaba definir lineamientos y políticas dentro de la organización. 3. No existían registros de proveedores. 4. No existían registros sobre el abastecimiento de insumos, por lo que a menudo el centro quedaba desabastecido de recursos para operar correctamente.
Reunión para la identificación de la percepción global de gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.	Gerencia, área administrativa, Dirección técnica y Analistas de data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro manual de la información. 2. El proceso de recopilación y traspaso de información es extenso y además la información es limitada para todas las necesidades organizacionales. 3. Área inexplorada en cuanto a la salud mental. 4. Existen vacíos legales en cuanto a la confidencialidad y manejo de datos en los usuarios de los sistemas de salud mental a nivel global. 5. Necesidades de capacitación a nivel administrativo y técnico para la implementación de cualquier sistema de información.
Grupo Focal para la identificación de la percepción global administrativa y de recursos humanos:	Gerencia, área administrativa y todo el departamento de Dirección técnica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desorganización 2. Ausencia de lineamientos y políticas 3. Ausencia de procesos y procedimientos claros en los diferentes ejes 4. Existen errores en el cuadro de pagos por citas 5. Algunos costos no están definidos para la operación técnica. 6. No hay capacitaciones recurrentes hacia los profesionales para la alineación administrativa.
Taller de identificación de		<ol style="list-style-type: none"> 1. Se registran fallas en el agendamiento, recordatorios y registro de cobros, etc. 2. Las políticas técnicas y administrativas hacia los usuarios no están claras por lo que no se cumplen con rigurosidad.

la percepción global de la gestión de los servicios del Centro de Salud Mental The Mind Spot.	Organización y usuarios aleatorios de los diferentes servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 3. La calidad del servicio técnico se percibe como excelente, cumpliéndose con el objetivo de recuperar la historia de vida de los usuarios. 4. Se identifican necesidades de capacitación al personal de asistencia administrativo como recepción en cuanto a la acogida y atención de los usuarios. 5. Hay servicios y requerimientos que no tienen claridad en cuanto a sus tarifas establecidas en el precio de venta, del servicio hacia los usuarios.
Encuesta a los usuarios para el levantamiento de la percepción de calidad hacia el servicio de gestión administrativa.	Muestra aleatoria y anónima de la gestión operativa administrativa del servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios perciben calidez en la atención. 2. Falencias en la entrega de información de los servicios o requerimientos por parte del usuario. 3. Desorganización en cuanto a los recordatorios. 4. Desorganización en el registro de cobros y pagos por citas efectivas o cuentas por cobrar. 5. Ausencia de mecanismos de retroalimentación del servicio.

Nota. En la tabla se puede visualizar el registro de la aplicación de la metodología cualitativa. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

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

Con el fin de desarrollar el plan de Gestión Gerencial para la implementación del sistema de información 2022 se realizó un diagnóstico institucional bajo el diseño y la implementación de la herramienta FODA, la cual determinó las características propias de la organización y la magnitud de las capacidades resolutivas que se utilizaran como estrategias funcionales para implementar la mejora.

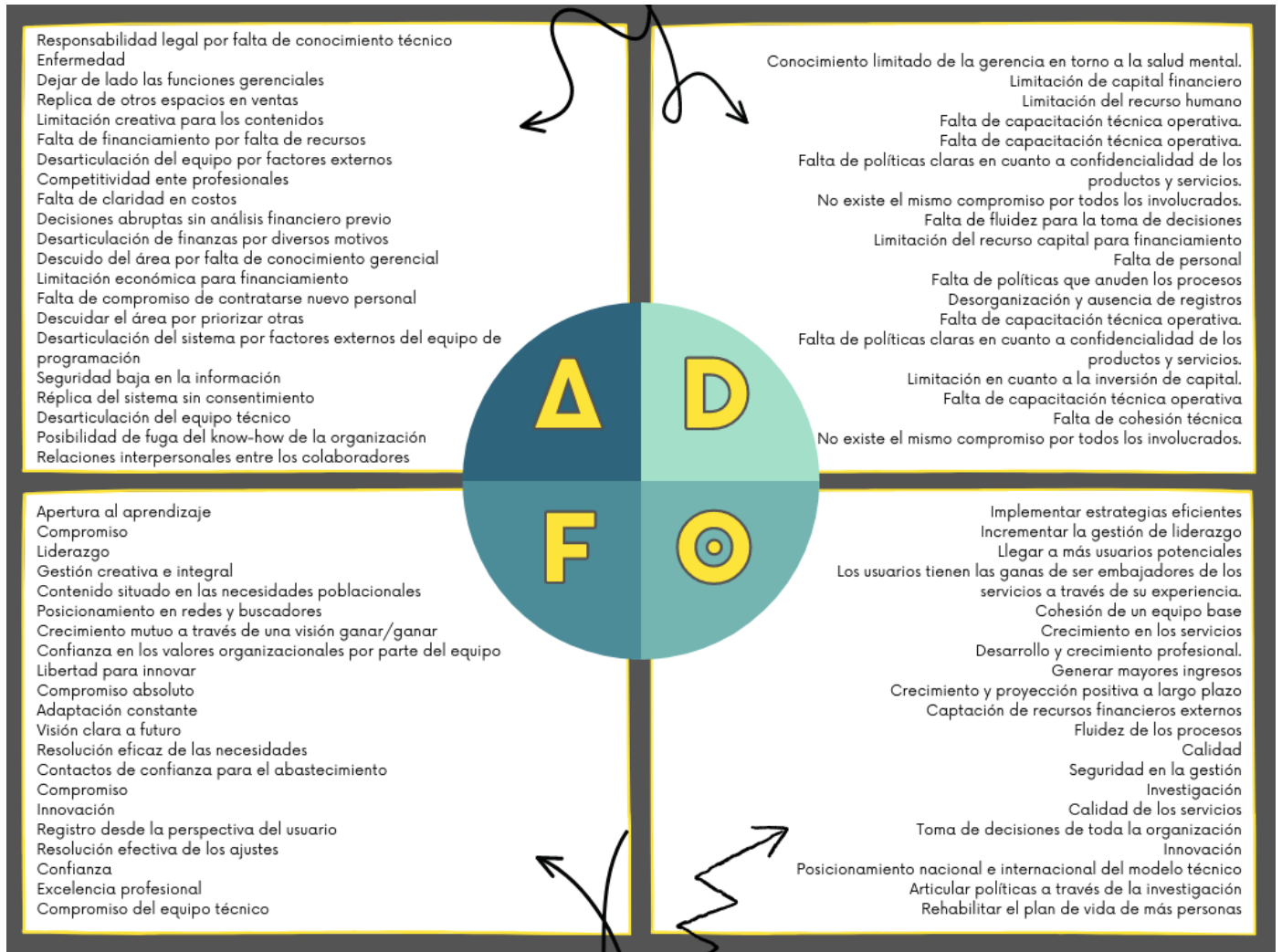
Tabla 6 Diagnóstico institucional a través del análisis FODA

ÁREA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Gestión Gerencial de la Dirección	F1. Apertura al aprendizaje F2. Compromiso F3. Liderazgo	O1. Implementar estrategias eficientes O2. Incrementar la gestión de liderazgo O3. Gestionar oportunidades	D1. Conocimiento limitado de la gerencia en torno a la salud mental D2. Limitación de capital financiero D3. Limitación del recurso humano	A1. Responsabilidad legal por falta de conocimiento técnico A2. Enfermedad A3. Dejar de lado las funciones gerenciales
Gestión Estratégica de Marketing	F1. Gestión creativa e integral F2. Contenido situado en las necesidades poblacionales F3. Posicionamiento en redes y buscadores	O1. Alcance internacional O2. Llegar a más usuarios potenciales O3. Los usuarios tienen las ganas de ser embajadores de los servicios a través de su experiencia.	D1. Falta de capacitación técnica operativa. D2. Falta de tiempo para la articulación de promoción en otras áreas como radio y televisión. D3. Falta de recurso para financiar.	A1. Replica de otros espacios en ventas A2. Limitación creativa para los contenidos A3. Falta de financiamiento por falta de recursos
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	F1. Crecimiento mutuo a través de una visión ganar/ganar F2. Confianza en los valores organizacionales por parte del equipo F3. Libertad para innovar	O1. Cohesión de un equipo base O2. Crecimiento en los servicios O3. Desarrollo y crecimiento profesional.	D1. Falta de capacitación técnica operativa. D2. Falta de políticas claras en cuanto a confidencialidad de los productos y servicios. D3. No existe el mismo compromiso por todos los involucrados.	A1. Desarticulación del equipo por factores externos A2. Competitividad ente profesionales A3. Falta de claridad en costos
Gestión Financiera	F1. Compromiso absoluto F2. Adaptación constante F3. Visión clara a futuro	O1. Generar mayores ingresos O2. Crecimiento y proyección positiva a largo plazo O3. Captación de recursos financieros externos	D1. Falta de fluidez para la toma de decisiones D2. Procesos en desarrollo D3. Limitación del recurso capital para financiamiento	A1. Decisiones abruptas sin análisis financiero previo A2. Desarticulación de finanzas por diversos motivos A3. Descuido del área por falta de conocimiento gerencial

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	F1. Resolución eficaz de las necesidades F2. Contactos de confianza para el abastecimiento F3. Compromiso	O1. Fluidez de los procesos O2. Calidad O3. Seguridad en la gestión	D1. Falta de personal D2. Falta de políticas que anuden los procesos D3. Desorganización y ausencia de registros	A1. Limitación económica para financiamiento A2. Falta de compromiso de contratarse nuevo personal A3. Descuidar el área por priorizar otras
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	F1. Innovación F2. Registro desde la perspectiva del usuario F3. Resolución efectiva de los ajustes	O1. Investigación O1. Calidad de los servicios O2. Toma de decisiones de toda la organización O3. Innovación	D1. Falta de capacitación técnica operativa. D2. Falta de políticas claras en cuanto a confidencialidad de los productos y servicios. D3. Limitación en cuanto a la inversión de capital.	A1. Desarticulación del sistema por factores externos del equipo de programación A2. Seguridad baja en la información A3. Réplica del sistema sin consentimiento
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	F1. Confianza F2. Excelencia profesional F3. Compromiso del equipo técnico	O1. Posicionamiento nacional e internacional del modelo técnico O2. Articular políticas a través de la investigación O3. Rehabilitar el plan de vida de más personas	D1. Falta de capacitación técnica operativa D2. Falta de cohesión técnica D3. No existe el mismo compromiso por todos los involucrados.	A1. Desarticulación del equipo técnico A2. Posibilidad de fuga del know-how de la organización A3. Relaciones interpersonales entre los colaboradores

Nota. En la tabla se puede visualizar el registro de la aplicación de la metodología cualitativa. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 9 FODA general de todas las capacidades y limitaciones



Nota. En la figura se puede visualizar los resultados del análisis FODA global. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

2.2. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS PROCESOS

- 1) Fortalecer la gestión organizacional para brindar un servicio de calidad desde la experiencia del usuario.
- 2) Promocionar los servicios a través de la satisfacción del usuario en la atención.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

El presente documento propone un planteamiento estratégico 2022 – 2023, donde se sintetizan las acciones planificadas por el centro de salud mental integral privado para su operativización a través de un sistema de información y los lineamientos en un marco de “Salud mental comunitaria”, que busca la provisión de los servicios de salud mental desde la red y cooperación entre diferentes actores esenciales. Los usuarios externos (pacientes) y los usuarios internos (profesionales), son sumamente valiosos para sostener y operativizar la organización. Por este motivo el sistema de información, está concebido a través de la perspectiva y experiencia de los usuarios en los servicios de salud mental.

3.1.1. Análisis del Entorno Social

El Ecuador vive una crisis económica, social y política que afecta a todas las personas que viven en su territorio. Esta crisis impacta de manera desproporcionada a la población indígena y afrodescendiente, a las comunidades rurales, y a las personas migrantes. Sin embargo, esta crisis también afecta a la población de estrato medio y medio bajo a nivel socioeconómico, ya que al existir una falta de acceso laboral y la pobreza se asienta cada vez más, las personas buscan cubrir sus necesidades básicas para subsistir, haciendo que cada vez menos personas a nivel general, busquen el acceso a los servicios de salud mental. La población que sostiene la demanda de los servicios de salud mental, está relacionada al sector socioeconómico medio alto y son los habitantes de entre 13 y 40 años quienes entienden la necesidad de invertir en la salud mental.

3.1.1.1. Poder de Negociación de los Proveedores:

Actualmente las organizaciones y empresas buscan proveedores de servicios de salud mental, ya que, a causa de las afectaciones de salud mental, muchas empresas han perdido dinero. Esta necesidad genera que las organizaciones de salud mental necesiten innovar el alcance de los servicios, y nuevamente esta nueva área de mercado genera competencia por precios de acceso a los servicios de salud mental.

3.1.1.2. Necesidades y demandas de los grupos de interés del área

- Personas y familias con trastornos mentales graves.
- Personas y familias con consumo problemático de alcohol y otras drogas.
- Personas y familias con problemáticas circunstanciales.
- Personas y familias que se identifican bajo alguna característica de las diversidades sexo genéricas.
- Organizaciones que desean cumplir normativa e implementar estrategias de autocuidado en los colaboradores.
- Organizaciones que desean brindar financiamiento o recurso humano para proyectos en comunidad.

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

Michael E. Porter (1991), redacta y publica una serie de artículos dedicados a la estrategia que dan lugar a la obra *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. El autor desarrolla un modelo influyente que revoluciona la teoría, la práctica y también la enseñanza de la estrategia en todo el mundo: el modelo de las 5 fuerzas” Este enfoque se centra en las diferentes fuerzas que estructuran e influyen en el entorno competitivo de una industria, siendo esta una herramienta de gestión para analizar el sector e identificar alternativas que lleven a mejorar las prácticas y generar estrategias competitivas. Las 5 fuerzas de Porter son: la rivalidad entre competidores; la amenaza de entrada de nuevos competidores; la amenaza de ingreso de productos sustitutos; el poder de negociación de los proveedores y el poder de negociación de los consumidores.

Figura 10 Las 5 fuerzas de Porter



Nota. La figura hace referencia al análisis propuesto por M. Porter acerca de las 5 fuerzas para el análisis de la competencia en el mercado. (Porter, 1991).

3.1.2.1. Rivalidad entre las empresas

En el ámbito de la salud mental y las organizaciones que proveen estos servicios, generalmente se compete por los precios de la consulta en el mercado, y como no existe una cultura en salud mental, la población busca el acceso por precios más bajos. No obstante, muchos usuarios de estos servicios se han encontrado con varios limitantes en la mayoría de organizaciones, sobre todo cuando hablamos de problemáticas graves en salud mental. Estos limitantes están relacionados con los modelos de tratamiento medicalizantes e institucionales de la salud mental. Generalmente los tratamientos son bastante obsoletos y no se ofrece una integralidad en la rehabilitación ni reinserción social de los usuarios, lo que genera una experiencia negativa para los usuarios de estos servicios.

También existe una tendencia a la mercantilización de la salud mental, cuando esta área debe tratarse desde otra lógica ya que existen implicaciones simbólicas relacionadas al servicio y por ende al tratamiento de los usuarios. La mayoría de las organizaciones genera un imaginario de empresa y lucro de las problemáticas de salud mental ocasionando que los usuarios duden de su calidad.

Después de la pandemia, la salud mental tomó fuerza, generando más competencia y apertura de espacios en todos los niveles. Esta oferta que se incrementó, ha generado la búsqueda del posicionamiento técnico, la necesidad de lineamientos políticos y la regulación de los servicios desde la ética profesional.

3.1.2.2. Entrada potencial de nuevos competidores

Indiscutiblemente existe una oportunidad en el mercado para el ingreso de nuevos espacios y potenciales competidores. Esto al mismo tiempo ha generado aún más la necesidad de posicionamiento a través de un diferenciador. Indiscutiblemente los espacios que ofrecen realmente una rehabilitación y reinserción social, serán los que entren a una competencia más reñida debido a factores técnicos.

Actualmente muchos espacios ofrecen desarrollo profesional y crecimiento académico. Esta preparación masiva en torno a la salud mental, genera que la competencia cada vez sea más reñida.

3.1.2.3. Desarrollo potencial de productos sustitutos

Las nuevas tendencias relacionadas al “coaching” que ofrecen “resultados” a corto plazo, han entrado agresivamente en la competencia. Esto no solamente es nocivo para el mercado de servicios de salud; además es nocivo para quienes acceden a este sustituto, ya que estas nuevas tendencias se enriquecen a partir del sufrimiento humano. Son entidades que, a través de la manipulación emocional desde el marketing, captan cada vez más adeptos, los cuales a su vez deben captar a más adeptos como parte de su proceso de “sanación”.

El consumo de sustancias como la “ayahuasca” también ha ganado popularidad. Los procesos terapéuticos y los tratamientos integrales de los servicios de salud mental, toman tiempo, requieren además un involucramiento de los diferentes ejes en los cuales un ser humano se desarrolla y en tiempos actuales las personas desean cambios rápidos sin invertir mucho dinero.

3.1.3. Análisis FODA

Este análisis ha permitido identificar que las principales fortalezas de la organización es la capacidad de adaptación a los cambios y que estos a su vez han generado nuevos enfoques para la innovación. Estas fortalezas empujarán al desarrollo y crecimiento organizacional, sin perder la principal fuente de motivación, que son los usuarios que necesitan un servicio de excelencia.

Las oportunidades son grandes debido a la apertura que existe en torno a la posibilidad de adaptación y desarrollo en los diferentes ámbitos. El uso de la información en temas relacionados a la salud mental se ha visto limitado, por lo que existen grandes posibilidades de generar información relevante en esta área.

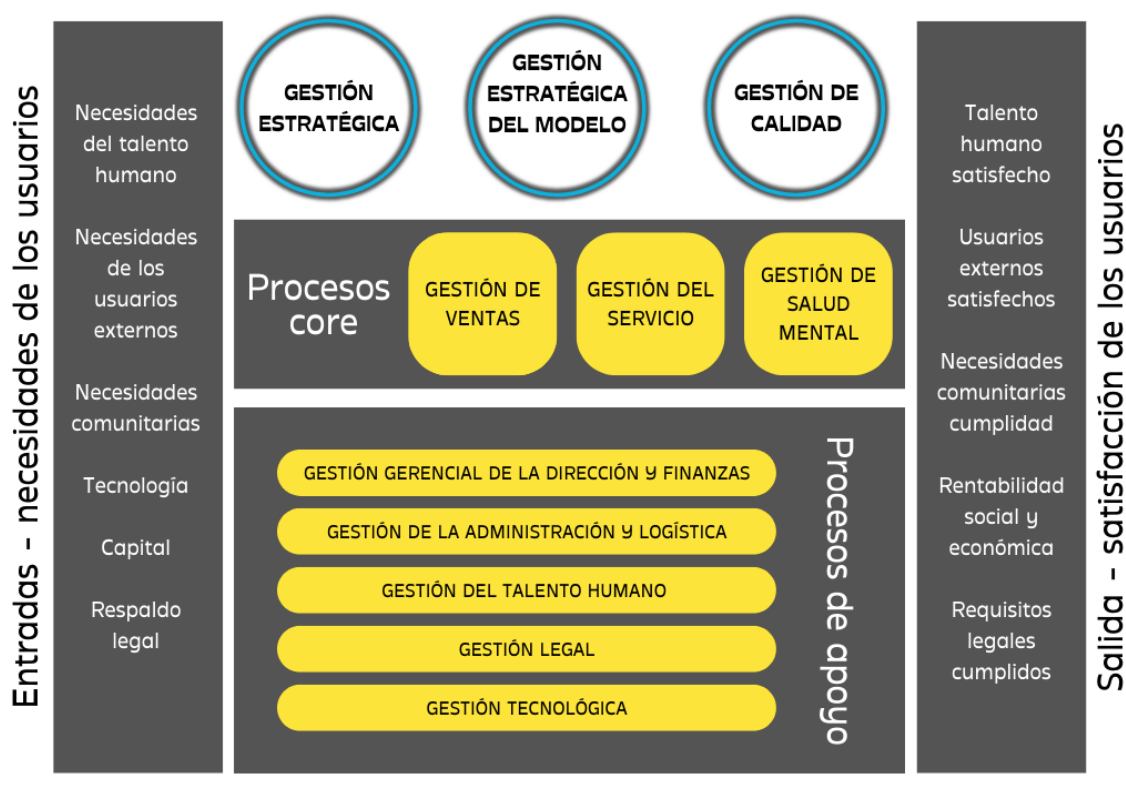
Es importante tener presentes las debilidades que han surgido principalmente de la falta de capital financiero para un crecimiento a corto plazo. Esta limitación ha generado además muchas necesidades en la organización que han sido pie de tropiezo para el desarrollo.

Las amenazas principalmente están centradas en el eje financiero, por lo que la solidez que la organización busca a largo plazo, deberá construirse desde el marco preventivo de las posibles amenazas, y aunque estas, siempre sugieren una oportunidad de crecer, es indispensable tener un plan de crecimiento que incluya estas posibilidades como posibles factores limitantes a futuro y poder prevenir cualquier daño colateral a la organización.

3.1.4. Cadena de valor

La provisión de los servicios de salud mental parte de los lineamientos comunitarios en salud mental integral, es decir que necesariamente existe una vinculación desde la red y cooperación entre diferentes actores esenciales para su implementación, los usuarios internos, quienes corresponden al talento humano, los usuarios externos que son nuestros principales actores en la apropiación de los servicios y además profesionales, voluntarios, practicantes, etc., que son los gestores operativos de la organización y su valor.

Figura 11 Gestión de calidad y sus procesos



Nota. La figura hace referencia a gestión de calidad y sus procesos en cuanto a la experiencia de los usuarios en el Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”. Adaptado por M. E Jiménez, 2022.

3.1.5. Planificación estratégica

El eje central del proyecto es la implementación de un sistema de información para operativizar los procesos administrativos. Existen una serie de estrategias que deberán llevarse a cabo antes y después de la implementación para asegurar los resultados y realizar el seguimiento oportuno y organizado.

3.1.5.1. Misión

Dar a conocer y proporcionar una experiencia única en salud mental integral a los usuarios en todas las etapas de la vida. Con atención y tratamientos de calidad, promoviendo el desarrollo personal, social y comunitario (The Mind Spot, 2019).

3.1.5.2. Visión

Ser un referente nacional e internacional en el modelo comunitario de atención en salud mental integral (The Mind Spot, 2019).

3.1.5.3. Valores

- Responsabilidad social
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Adaptación e innovación
- Calidad
- Confianza

3.1.5.4. Objetivos institucionales

Objetivo general

Brindar servicios de salud mental integral de calidad desde el modelo comunitario de salud mental para lograr posicionar el centro de salud mental integral desde la lógica comunitaria (The Mind Spot, 2019).

Objetivos específicos

- Implementar políticas administrativas y técnicas de gestión, bajo los lineamientos del modelo de salud mental comunitaria y la ética que implica el modelo.
- Articular los servicios y productos de salud de acuerdo con las necesidades de los usuarios y el modelo comunitario.
- Fortalecer los niveles de atención.
- Fortalecer el recurso humano a través de programas de capacitación.
- Integrar los nexos de cooperación interinstitucional para el fortalecimiento de la gestión del centro y las oportunidades de alcance de los servicios.
- Brindar y asegurar la calidad en el eje de gestión, así como en los tratamientos para el usuario.

3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.2.1. Propuesta de Solución: Formulación Del Plan de Gestión Gerencial

El presente documento pretende apoyar la definición, articulación, y priorización de objetivos, con el fin de hacer explícita la estrategia de la organización e implementar indicadores de evaluación del desempeño gerencial. El objetivo principal es evaluar el alcance de las metas e indicadores de gestión y resultados relacionados con el servicio de atención en salud mental y el mejoramiento de la calidad, eficiencia en la prestación de los servicios, sostenibilidad financiera y eficiencia en el uso de los recursos de la organización The Mind Spot.

La gestión de la estrategia, enfocada a la calidad, ha sido definida desde las necesidades del usuario, y es transversal desde que entra el usuario en los procesos Core y atraviesa los procesos de apoyo hasta que el usuario finaliza de manera eficaz su vinculación en el centro.

La estrategia principal para la mejora de la organización y sus procesos es:

Fortalecer la gestión organizacional para brindar un servicio de calidad desde la experiencia del usuario, mediante el uso del sistema de información que permitirá, mejorar dicha experiencia en los servicios a través de los diferentes procesos que el usuario atraviesa desde su interés por informarse acerca de los servicios brindados, hasta que finaliza cualquier proceso terapéutico en el centro. Esto a su vez permitirá obtener información importante para la toma de decisiones gerenciales y el mejoramiento continuo de los servicios prestados.

La estrategia que complementará a la estrategia principal para la mejora de la organización y sus procesos es:

Promocionar los servicios a través de la satisfacción del usuario en la atención, por lo que parte de la información recolectada a través del sistema, permitirá generar contenido de interés del usuario y a su vez a través de la satisfacción de este en los servicios brindados, participar en la promoción.

3.2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección y Finanzas

Estrategia 1

Fortalecer la gestión organizacional para brindar un servicio de calidad desde la experiencia del usuario.

Etapa de preparación

Tabla 7 Actividad 1 Identificar las necesidades de las áreas administrativas que toman más tiempo desarrollar en la transversalidad de los procesos.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Aclarar cuáles son los principales objetivos del nuevo sistema a través de un taller con asesores externos expertos en sistemas de información.	40%	Informe de resultados y recomendaciones.	
Identificar el alcance del sistema que se podría implantar.	30%	Documento donde se visualiza el alcance del sistema en función del objetivo de implementación.	100%
Identificar los beneficios y desventajas de la solución.	30%	Beneficios / desventajas	
Identificar los procesos por los cuales atraviesa un usuario en la atención a través de un taller participativo (usuarios, talento humano y administración).	60%	Procesos ajustados a la experiencia del usuario / procesos que requieren ajuste a la experiencia del usuario.	100%
Mapear los procesos de atención para identificar cuellos de botella.	40%	Número de procesos mapeados / El número de procesos que requerían ser mapeados en su totalidad.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 1 planteada en la etapa de preparación de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de análisis y diseño

Tabla 8 Actividad 5 - Determinar el tipo de información que se requiere procesar

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META
Simular informes deseados y un listado de requerimientos para conseguirlo.	50%	Informe del taller.	
Responder preguntas clave ¿Qué información se quiere recolectar?, ¿Cómo se consigue? y ¿para qué se requiere esta información? A través de un taller de brainstorming.	50%	Matriz de recolección de datos.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 5 planteada en la etapa de análisis y diseño de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapas de contratación

Tabla 9 Actividad 9 - Determinar costos de implementación de la solución informática.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Analizar la inversión financiera requerida.	100%	Informe de área de finanzas.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 9 planteada en la etapa de contratación de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 10 Actividad 14 - Definir indicadores de gestión.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Definir los reportes gerenciales requeridos a nivel transversal para su implementación.	100%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 14 planteada en la etapa de desarrollo e implementación de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Estrategia 2

Promocionar los servicios a través de la satisfacción del usuario en la atención.

Etapas de contratación

Tabla 11 Actividad 12 - Definir costos operativos para la implementación del sistema de información.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Evaluar el alcance de los costos operativos para el diseño y difusión del contenido en los diferentes canales.	100%	Informe de área de finanzas.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 12 planteada en la etapa de contratación de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

3.2.1.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Estrategia 1

Fortalecer la gestión organizacional para brindar un servicio de calidad desde la experiencia del usuario.

Etapa de preparación

Tabla 12 Actividad 2 - Levantamiento de los procesos Administrativos de atención, desde la experiencia del usuario.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Identificar los procesos por los cuales atraviesa un usuario en la atención a través de un taller participativo (usuarios, talento humano y administración).	60%	Procesos ajustados a la experiencia del usuario / procesos que requieren ajuste a la experiencia del usuario.	100%
Mapear los procesos de atención para identificar cuellos de botella.	40%	Número de procesos mapeados / El número de procesos que requerían ser mapeados en su totalidad.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 2 planteada en la etapa de preparación de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de puesta en marcha

Tabla 13 Actividad 19 - Formación inicial de usuarios internos (talento humano) en el uso y requerimientos del sistema.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Capacitar al personal del uso del sistema.	70%	% personal capacitado / total personal	100%
Realizar pruebas prácticas al personal para validar conocimientos.	30%	Matriz de cumplimiento.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 19 planteada en la etapa de puesta en marcha de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

3.2.1.3. Gestión Legal

Estrategia 1

Fortalecer la gestión organizacional para brindar un servicio de calidad desde la experiencia del usuario.

Etapa de contratación

Tabla 14 Actividad 10 - Generar el contrato.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Definir cláusulas, políticas y leyes vigentes del sistema en cuanto a la protección de la información. Así como el alcance del servicio.	100%	Contrato.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 10 planteada en la etapa de contratación de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de seguimiento

Tabla 15 Actividad 26 - Medir la efectividad del sistema en cuanto a la gestión del tiempo de los procesos. administrativos.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Obtener informes de productividad y gestión.	35%	Informe de resultados	
Verificar la optimización en las diferentes fases del proceso administrativo.	35%	Informe de resultados	100%
Analizar el tiempo de gestión en el proceso de agendamiento.	30%	Número de usuarios que solicitan información / citas agendas en el menor tiempo	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 26 planteada en la etapa de seguimiento de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 16 Actividad 27 - Verificar la validez de la recolección de la información para la toma de decisiones a nivel transversal.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Analizar la reportería en las diferentes áreas.	50%	Informe de resultados	
Generar informe transversal y compararla con información anterior.	50%	Informe de resultados	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 27 planteada en la etapa de seguimiento de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 17 Actividad 28 - Medir la satisfacción del usuario en las primeras etapas de atención.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Valorar la calidad de la información brindada al usuario.	30%	Número de asesorías por información / citas agendadas.	100%
Identificar la percepción de satisfacción de los usuarios en la gestión administrativa.	30%	Número de encuestas respondidas de manera favorable / número de encuestas enviadas.	
Valorar la calidad percibida por los usuarios.	40%	Número de usuarios atendidos por recomendación / Total de usuarios que se atienden en el centro.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 28 planteada en la etapa de seguimiento de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

3.2.1.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Estrategia 1

Fortalecer la gestión organizacional para brindar un servicio de calidad desde la experiencia del usuario.

Etapa de contratación

Tabla 18 Actividad 8 - Seleccionar proveedor con la capacidad de desarrollar la herramienta tecnológica que se adapte a necesidades y requerimientos técnicos.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Buscar proveedores.	40%	Informe comparativo de proveedores.	100%
Proyectar presupuestos y costos de implementación, desarrollo y operación	30%	Informe de costos por proveedor.	
Seleccionar el proveedor con experiencia en el mercado o a su vez desarrollador experto.	30%	Informe del desglose de proveedor seleccionado.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 8 planteada en la etapa de contratación de la estrategia

principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

3.2.1.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Estrategia 1

Fortalecer la gestión organizacional para brindar un servicio de calidad desde la experiencia del usuario.

Etapa de análisis y diseño

Tabla 19 Actividad 4 - Análisis de los requerimientos y factibilidad de implementación del sistema informático.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Evaluar el equipo informático requerido y las necesidades tecnológicas para su funcionamiento.	30%	Ficha de Especificaciones Técnicas de los equipos y proveedores	
Determinar el alcance, horas de desarrollo, infraestructura (hardware, software), alojamiento de datos, tipos de dispositivos para su implementación.	20%	Documento de la propuesta técnica del sistema de información	100%
Determinar y asegurar que la solución cuente con módulos de recolección de datos, procesamiento de información, configuración personalizada, indicadores y reportes.	25%	Reporte de revisión de especificaciones técnicas de calidad del producto y/o servicio	
Levantar los procesos enfocados a la operación del sistema.	25%	Procesos levantados / totalidad de procesos de la operación del sistema.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 4 planteada en la etapa de análisis y diseño de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de desarrollo e implementación

Tabla 20 Actividad 13 - Configurar la herramienta informática.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Configurar módulos de la solución ligados a los procesos de las áreas administrativas.	20%	% avance real vs programado	

Codificar y estructurar accesos, categorías, líneas y productos o servicios.	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	100%
Integrar formularios y encuestas.	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	
Integrar la base de datos e información.	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	
Vincular con diferentes sistemas (pago, recordatorios, agenda y sistema contable).	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 13 planteada en la etapa de desarrollo e implementación de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 21 Actividad 16 - Corroborar que el diseño propuesto cumple con los requisitos establecidos.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Verificar interfases de los diferentes módulos.	100%	Matriz de cumplimiento.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 16 planteada en la etapa de integración y periodo pruebas de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 22 Actividad 17 - Validar y verificar el sistema.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Establecer protocolos de pruebas funcionales.	20%	% avance real vs programado	100%
Aplicar protocolos de funcionamiento del sistema.	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	
Identificar errores o mejoras y ajustar.	60%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 17 planteada en la etapa de integración y periodo de pruebas de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 23 Actividad 20 - Última validación del usuario interno y externo.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Operar el sistema en todos los procesos, desde inicio a fin.	50%	Procesos verificados / total de procesos por verificar	100%
Establecer procesos preventivos y correctivos del sistema.	50%	Matriz de monitoreo y evaluación.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 20 planteada en la etapa de puesta en marcha y periodo de pruebas de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de mantenimiento y soporte técnico

Tabla 24 Actividad 22 - Introducir ajustes necesarios para mejorar el rendimiento y corregir problemas que puedan surgir

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Realizar un detalle de ajustes y posibles problemas.	100%	Informe de gestión.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 22 planteada en la etapa de mantenimiento y soporte técnico de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 25 Actividad 23 - Realizar periodo de operación supervisada a través de actividades de mantenimiento.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Hacer back-ups, dar soporte a los usuarios, resolver fallos, optimizar el sistema para cuestiones relacionadas con la seguridad o la velocidad y revisar el software para garantizar la alineación con las metas de la organización.	100%	Matriz de cumplimiento	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el

desarrollo de la actividad 23 planteada en la etapa de mantenimiento y soporte técnico de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 26 Actividad 24 - Brindar soporte técnico 24/7.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Generar proceso de solicitud de soporte	100%	Infografía del proceso	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 24 planteada en la etapa de mantenimiento y soporte técnico de la estrategia principal. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Estrategia 2

Promocionar los servicios a través de la satisfacción del usuario en la atención.
Etapa de integración y periodo de pruebas

Tabla 27 Actividad 18 - Validación de la recolección de datos en cuanto a los reportes del área de promoción.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Realizar pruebas para validar la reportería y la gestión informática.	100%	Matriz de cumplimiento	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 21 planteada en la etapa de integración y periodo de pruebas de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de mantenimiento y soporte técnico

Tabla 28 Actividad 25 - Alinear y ajustar la información obtenida en anteriores etapas.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Comparar y analizar el movimiento en los diferentes canales.	50%	Crecimiento en redes	

Medir la interacción de los usuarios en los diferentes canales	50%	Número de solicitudes de información / Número de interacciones	100%
---	-----	--	------

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 25 planteada en la etapa de integración y periodo de pruebas de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

3.2.1.6. Gestión de Marketing y promoción

Estrategia 2

Promocionar los servicios a través de la satisfacción del usuario en la atención.

Etapa de preparación

Tabla 29 Actividad 3 - Definir el proceso de ventas y promoción.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Levantamiento de las necesidades del usuario en cuanto a los servicios de salud mental a través de un taller participativo con usuarios y asesores externos expertos en experiencia del usuario.	70%	Informe de resultados y recomendaciones.	100%
Análisis de la competencia en cuanto a promoción y ventas a través del benchmarking.	30%	Documento donde se visualiza el alcance del sistema en función del objetivo de implementación.	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 3 planteada en la etapa de preparación de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de análisis y diseño

Tabla 30 Actividad 6 - Identificar el proceso de análisis de la oferta que atraviesa el usuario en las etapas previas a la contratación de los servicios de salud mental.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Definir cuáles son los canales de búsqueda de información de los usuarios previo a la selección de un	100%	Matriz de recolección de datos (¿Cómo llegó a nosotros?) del primer	100%

servicio de salud mental.	contacto en el proceso de atención y asesoría.
----------------------------------	--

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 6 planteada en la etapa de análisis y diseño de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Tabla 31 Actividad 7 - Determinar los contenidos de información en los diferentes canales de promoción acordes a las expectativas del usuario.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Generar las estrategias de contenido en los diferentes canales de promoción.	100%	Número de publicaciones generadas para cada canal.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 7 planteada en la etapa de análisis y diseño de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de contratación

Tabla 32 Actividad 11 - Determinar canales de promoción.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Analizar los canales y el alcance a los diferentes perfiles de usuarios a estos canales.	100%	Matriz de canales de promoción.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 11 planteada en la etapa de contratación de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de desarrollo e implementación

Tabla 33 Actividad 15 - Definir el proceso para la recolección de información asociada a la promoción.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Construir la información de los formularios para la recolección y reportería de información en las diferentes etapas del proceso.	100%	Ficha de cumplimiento de la implementación.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 27 planteada en la etapa de desarrollo e implementación de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de puesta en marcha

Tabla 34 Actividad 21 - Generar los primeros insumos en cuanto a los contenidos de los diferentes canales con la información recolectada en las anteriores fases.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Generar cronogramas de difusión de los contenidos	50%	Cronogramas aprobados	100%
Implementar los primeros productos en cuanto a los contenidos de los diferentes canales.	50%	Matriz de productos	

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el desarrollo de la actividad 21 planteada en la etapa de puesta en marcha de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Etapa de seguimiento

Tabla 35 Actividad 29 - Medir la satisfacción del usuario al finalizar su tratamiento.

Tareas	% Tarea aporta a la actividad	Indicador de cumplimiento	Meta
Invitar al usuario a participar en los diferentes canales de promoción de acuerdo a su experiencia en el centro.	100%	Número de usuarios que desean participar en la promoción / total de usuarios que finalizaron su tratamiento.	100%

Nota. La tabla hace referencia a las tareas e indicadores que deben cumplirse para el

desarrollo de la actividad 29 planteada en la etapa de seguimiento de la estrategia secundaria. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

3.2.1.7. Cronograma de actividades previstas

El presente cronograma tiene el objetivo de visualizar el desglose de actividades y la proyección del tiempo para la implementación de cada etapa. De acuerdo a lo establecido, la proyección corresponde a 3 años para su ejecución.

Figura 12 Tabla correspondiente al año 2023

ETAPA	RESPONSABLES	N°	ACTIVIDADES	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Etapa de Preparación	Gerencia y Finanzas	1	Identificar las necesidades de las áreas administrativas que toman más tiempo desarrollar en la transversalidad de los procesos.												
	Administración	2	Levantamiento de los procesos Administrativos de atención, desde la experiencia del usuario.												
	Marketing y promoción	3	Definir el proceso de ventas y promoción.												
Etapa de análisis y diseño	Tecnologías de la Información y comunicaciones	4	Análisis de los requerimientos y factibilidad de implementación del sistema informático.												
	Gerencia y Finanzas	5	Determinar el tipo de información que se requiere												
	Marketing y promoción	6	Identificar el proceso de análisis de la oferta que atraviesa el usuario en las etapas previas a la contratación de los servicios de salud mental.												
	Ventas (Marketing y promoción)	7	Determinar los contenidos de información en los diferentes canales de promoción acordes a las expectativas del usuario.												

Nota. La figura hace referencia al cronograma de cumplimiento de actividades y tareas a implementarse en el año 2023. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 13 Tabla correspondiente al año 2024

ETAPA	RESPONSABLES	N°	ACTIVIDADES	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Etapa de contratación	Operaciones, Abastecimiento y Logística	8	Seleccionar proveedor con la capacidad de desarrollar la herramienta tecnológica que se adapte a necesidades y requerimientos técnicos..												
	Gerencia y Finanzas	9	Determinar costos de implementación de la solución informática.												
	Aseroría legal	10	Generar el contrato.												
	Marketing y promoción	11	Determinar canales de promoción.												
	Gerencia y Finanzas	12	Definir costos operativos												
Etapa de desarrollo e implementación	Tecnologías de la Información y comunicaciones	13	Configurar la herramienta informática.												
	Gerencia y Finanzas	14	Definir indicadores de gestión.												
	Marketing y promoción	15	Definir el proceso para la recolección de información asociada a la promoción.												
Etapa integración y período de pruebas	Tecnologías de la Información y comunicaciones	16	Corroborar que el diseño propuesto cumple con los requisitos establecidos.												
	Tecnologías de la Información y comunicaciones	17	Validar y verificar el sistema.												
	Tecnologías de la Información y comunicaciones	18	Validación de la recolección de datos en cuanto a los reportes del área de promoción.												

Nota. La figura hace referencia al cronograma de cumplimiento de actividades y tareas a implementarse en el año 2024. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 14 Tabla correspondiente al año 2025

ETAPA	RESPONSABLES	N°	ACTIVIDADES	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25
Etapa de Puesta en Marcha	Talento Humano	19	Formación inicial de usuarios internos (talento humano) en el uso y requerimientos del sistema.	■											
	Tecnologías de la Información y comunicaciones	20	Última validación del usuario interno y externo		■										
	Marketing y promoción	21	Generar los primeros insumos en cuanto a los contenidos de los diferentes canales con la información recolectada en las anteriores fases.	■											
Etapa de mantenimiento y soporte técnico	Tecnologías de la Información y comunicaciones	22	Introducir ajustes necesarios para mejorar el rendimiento y corregir problemas que puedan surgir			■									
	Tecnologías de la Información y comunicaciones	23	Realizar periodo de operación superada a través de actividades de mantenimiento				■								
	Tecnologías de la Información y comunicaciones	24	Alinear y ajustar la información obtenida en anteriores etapas.					■							
	Tecnologías de la Información y comunicaciones	25	Brindar soporte técnico 24/7	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Etapa de seguimiento	Administración	26	Medir la efectividad del sistema en cuanto a la gestión del tiempo de los procesos administrativos.						■	■	■	■	■	■	■
	Administración	27	Verificar la validez de la recolección de la información para la toma de decisiones a nivel transversal.						■	■	■	■	■	■	■
	Administración	28	Medir la satisfacción del usuario en las primeras etapas de atención.						■	■	■	■	■	■	■
	Marketing y promoción	29	Medir la satisfacción del usuario al finalizar su tratamiento.						■	■	■	■	■	■	■

Nota. La figura hace referencia al cronograma de cumplimiento de actividades y tareas a implementarse en el año 2025. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

3.2.1.8. Planificación financiera del Plan de Gestión Gerencial

La siguiente información corresponde a la planificación financiera requerida para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. La información está desglosada por etapas de implementación.

Figura 15 Etapa de preparación

Etapa de Preparación						
TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
Identificar las necesidades de las áreas administrativas que toman más tiempo desarrollar en la transversalidad de los procesos.	Gerente	16	2	32	\$ 14,58	\$ 466,67
	Cordinadora Técnica	16	2	32	\$ 12,50	\$ 400,00
	Director Administrativo	16	2	32	\$ 8,33	\$ 266,67
	Analista Administrativa	16	2	32	\$ 4,17	\$ 133,33
Levantamiento de los procesos Administrativos de atención, desde la experiencia del usuario.	Gerente	16	6	96	\$ 14,58	\$ 1.400,00
	Cordinadora Técnica	16	6	96	\$ 12,50	\$ 1.200,00
	Director Administrativo	16	6	96	\$ 8,33	\$ 800,00
	Recepcionista	16	6	96	\$ 2,92	\$ 280,00
	Contadora	16	6	96	\$ 4,17	\$ 400,00
Definir el proceso de ventas y promoción.	Coordinadora técnica	8	5	40	\$ 12,50	\$ 500,00
	Analista Marketing	8	5	40	\$ 4,17	\$ 166,67
MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	500	6	2500	\$ 6,99	\$ 34,95
Material de oficina	lapices	7	6	35	\$ 0,40	\$ 14,00
Material de oficina	esferos	7	6	35	\$ 1,00	\$ 35,00
Insumo de oficiana	Toner de oficina	1	6	6	\$ 60,00	\$ 60,00
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
Equipo de computo	Laptop	1		\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	
Muebles de oficina	Escritorio	1		\$ 150,00	\$ 150,00	
Equipo de computo	Impresora	1		\$ 200,00	\$ 200,00	
TOTAL						\$ 7.707,28
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos				\$ 770,73	
TOTAL DE LA ETAPA DE PREPARACIÓN						\$ 8.478,01

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de preparación para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 16 Etapa de análisis y diseño.

Etapa de analisis y diseño						
Analisis de los requerimientos y factibilidad de implementación del sistema informatico.	Director Administrativo	8	4	32	\$ 8,33	\$ 266,67
	Director Financiero	8	4	32	\$ 8,33	\$ 266,67
	Analista técnico	8	4	32	\$ 6,25	\$ 200,00
Determinar el tipo de información que se requiere procesar.	Gerente	8	2	16	\$ 14,58	\$ 233,33
	Cordinadora técnica	8	2	16	\$ 12,50	\$ 200,00
Identificar el proceso de análisis de la oferta que atraviesa el usuario en las etapas previas a la contratación de los servicios de salud mental.						
	Coordinadora técnica	16	2	32	\$ 12,50	\$ 400,00
	Analista Marketing	16	2	32	\$ 4,17	\$ 133,33
Determinar los contenidos de información en los diferentes canales de promoción acordes a las expectativas del usuario.						
	Coordinadora técnica	12	12	144	\$ 13,33	\$ 1.920,00
	Analista Marketing	12	12	144	\$ 4,17	\$ 600,00
MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	500	6	2500	\$ 6,99	\$ 34,95
Material de oficina	lapices	3	6	18	\$ 0,40	\$ 7,20
Material de oficina	esferos	3	6	18	\$ 1,00	\$ 18,00
Insumo de oficiana	Toner de oficina	1	6	6	\$ 60,00	\$ 60,00
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
Equipo de computo	Laptop	1		\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	
TOTAL						\$ 5.540,15
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos				\$ 554,02	
TOTAL DE LA ETAPA DE ANALISIS Y DISEÑO						\$ 6.094,17

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de análisis y diseño para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 17 Etapa de contratación.

Etapa de Contratación						
Seleccionar proveedor con la capacidad de desarrollar la herramienta tecnológica que	Director Administrativo	8	1	8	\$ 8,33	\$ 66,67
	Analista Tecnología	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33
Determinar costos de implementación de la solución informática.	Gerente	8	1	8	\$ 14,58	\$ 116,67
	Director Administrativo	8	1	8	\$ 8,33	\$ 66,67
	Director Financiero	8	1	8	\$ 8,33	\$ 66,67
Generar el contrato.	Director Administrativo	4	1	4	\$ 8,33	\$ 33,33
	Abogado	4	1	4	\$ 8,33	\$ 33,33
Determinar canales de promoción.	Analista Marketing	16	1	16	\$ 4,17	\$ 66,67
MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	500	1	500	\$ 6,99	\$ 6,99
Material de oficina	lapices	3	1	3	\$ 0,40	\$ 1,20
Material de oficina	esferos	3	1	3	\$ 1,00	\$ 3,00
Insumo de oficina	Toner de oficina	1	1	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Insumo de oficina	espejo de escaner impre	1	1	1	\$ 60,00	\$ 60,00
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
TOTAL						\$ 614,52
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos					\$ 61,45
TOTAL DE LA ETAPA DE CONTRATACIÓN						\$ 675,98

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de contratación para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 18 Etapa de implementación y desarrollo

Etapa de implementación/ desarrollo						
Configurar la herramienta informática.	Analista Tecnología	8	6	48	\$ 4,17	\$ 200,00
	Desarrollador	240	6	1440	\$ 30,00	\$ 43.200,00
Definir indicadores de gestión.	Gerente	8	2	16	\$ 14,58	\$ 233,33
	Cordinadora Técnica	8	2	16	\$ 12,50	\$ 200,00
	Analista tecnología	8	2	16	\$ 4,17	\$ 66,67
Definir el proceso para la recolección de información asociada a la promoción.	Desarrollador	8	2	16	\$ 30,00	\$ 480,00
	Cordinadora Técnica	8	2	16	\$ 12,50	\$ 200,00
	Analista Marketing	8	2	16	\$ 4,17	\$ 66,67
	analista Tecnología	8	2	16	\$ 4,17	\$ 66,67
	Desarrollador	8	2	16	\$ 30,00	\$ 480,00
MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	1000	1	1000	\$ 6,99	\$ 13,98
Material de oficina	lapices	7	1	35	\$ 0,40	\$ 14,00
Material de oficina	esferos	7	6	35	\$ 1,00	\$ 35,00
Insumo de oficina	Toner de oficina	1	6	1	\$ 60,00	\$ 60,00
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
Equipo de computo	Servidor Nas	1		\$ 700,00	\$ 700,00	
Equipo de computo	Switch	1		\$ 500,00	\$ 500,00	
Equipo de computo	Computador	1		\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	
Rack Data Center	Armario Rack	1		\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	
Material Tecnología	Cables FOT	1		\$ 80,00	\$ 80,00	
Material instalación	Canaletas	12		\$ 2,00	\$ 24,00	
TOTAL						\$ 48.820,31
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos					\$ 4.882,03
TOTAL DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO						\$ 53.702,34

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de implementación y desarrollo para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 19 Etapa de integración y periodo de pruebas

Etapa de Integración y periodo de pruebas							
Corroborar que el diseño propuesto cumple con los requisitos establecidos.	Director Administrativo	8	1	8	\$ 8,33	\$ 66,67	
	Analista de tecnología	8	1	8	\$ 4,12	\$ 32,92	
Validar y verificar el sistema.	Director Administrativo	8	1	8	\$ 8,33	\$ 66,67	
	Analista Tecnología	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33	
	desarrollador	100	1	100	\$ 30,00	\$ 3.000,00	
Validación de la recolección de datos en cuanto a los reportes del área de promoción.	Analista Marketing	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33	
	Analista Tecnología	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33	
	Desarrollador	10	1	10	\$ 30,00	\$ 300,00	
MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL	
Material de oficina	Hojas de papel bond	500	1	500	\$ 6,99	\$ 6,99	
Material de oficina	lapices	0	0	0	\$ -	\$ -	
Material de oficina	esferos	2	1	10	\$ 1,00	\$ 10,00	
Insumo de oficiana	Toner de oficiana	0	0	0	\$ -	\$ -	
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL		
TOTAL							\$ 3.583,25
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL		
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos					\$ 358,32	
TOTAL DE LA ETAPA DE INTEGRACIÓN Y PERÍDO DE PRUEBAS						\$ 3.941,57	

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de integración y periodo de pruebas para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 20 Etapa de puesta en marcha

Etapa de Puesta en marcha							
Formación inicial de usuarios internos (talento humano) en el uso y requerimientos del sistema.	Desarrollador	8	1	8	\$ 150,00	\$ 1.200,00	
	Analista de tecnología	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33	
Última validación del usuario interno y externo	Recepcionista	8	1	8	\$ 2,92	\$ 23,33	
	Cordinación Técnica	16	12	192	\$ 12,50	\$ 2.400,00	
Generar los primeros insumos en cuanto a los contenidos de los diferentes canales	Analista Marketing	16	12	192	\$ 4,17	\$ 800,00	
	MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	0	0	0	\$ -	\$ -	
Material de oficina	lapices	0	0	0	\$ -	\$ -	
Material de oficina	esferos	0	0	0	\$ -	\$ -	
Insumo de oficiana	Toner de oficiana	0	0	0	\$ -	\$ -	
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL		
TOTAL							\$ 4.456,67
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL		
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos					\$ 445,67	
TOTAL DE LA ETAPADE PUESTA EN MARCHA						\$ 4.902,33	

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de puesta en marcha para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 21 Etapa de mantenimiento y soporte técnico.

Etapa de Mantenimiento/soporte técnico						
Introducir ajustes necesarios para mejorar el rendimiento y corregir problemas que puedan surgir	analista técnico	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33
Realizar periodo de operación supervisada a través de actividades de mantenimiento	Analista Técnico	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33
	Desarrollador	8	1	8	\$ 15,00	\$ 120,00
Soporte Técnico 24/7	Desarrollador	240	12	2880	\$ 2,00	\$ 5.760,00
Alinear y ajustar la información obtenida en anteriores etapas.	Cordinación Técnica	8	1	8	\$ 12,50	\$ 100,00
	Analista Marketing	8	1	8	\$ 4,17	\$ 33,33
MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	0	0	0	\$ -	\$ -
Material de oficina	lapices	0	0	0	\$ -	\$ -
Material de oficina	esferos	0	0	0	\$ -	\$ -
Insumo de oficina	Toner de oficina	0	0	0	\$ -	\$ -
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
TOTAL						\$ 6.080,00
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos					\$ 608,00
TOTAL DE LA ETAPA DE MANTENIMIENTO/SOPORTE						\$ 6.688,00

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de mantenimiento y soporte técnico para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 22 Etapa de seguimiento

Etapa de Seguimiento						
Medir la efectividad del sistema en cuanto a la gestión del tiempo de los procesos administrativos.	Gerente	12	6	72	\$ 14,58	\$ 1.050,00
	Cordinación Técnica	12	6	72	\$ 12,50	\$ 900,00
	Director Administrativo	12	6	72	\$ 8,33	\$ 600,00
Verificar la validez de la recolección de la información para la toma de decisiones a	Gerente	8	6	48	\$ 14,58	\$ 700,00
	Cordinador Técnico	8	6	48	\$ 12,50	\$ 600,00
Medir la satisfacción del usuario.	Director Administrativo	8	6	48	\$ 8,33	\$ 400,00
Medir la satisfacción del usuario a través de su participación en la promoción.	Gerente	8	6	48	\$ 14,58	\$ 700,00
	Cordinador Técnico	8	6	48	\$ 12,50	\$ 600,00
	Director Administrativo	8	6	48	\$ 8,33	\$ 400,00
MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	500	6	3000	\$ 6,99	\$ 41,94
Material de oficina	lapices	3	6	18	\$ 0,40	\$ 7,20
Material de oficina	esferos	3	6	18	\$ 1,00	\$ 18,00
Insumo de oficina	Toner de oficina	1	6	6	\$ 60,00	\$ 60,00
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
TOTAL						\$ 6.077,14
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	TOTAL	
coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	Imprevistos					\$ 607,71
TOTAL DE LA ETAPA DE MANTENIMIENTO/SOPORTE						\$ 6.684,85

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros requeridos en la etapa de seguimiento para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 23 Presupuesto estimado para el desarrollo del Plan de Gestión Gerencial

PRESUPUESTO ESTIMADO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL	
TOTAL DE LA ETAPA DE PREPARACIÓN	\$ 8.478,01
TOTAL DE LA ETAPA DE ANÁLISIS Y DISEÑO	\$ 6.094,17
TOTAL DE LA ETAPA DE CONTRATACIÓN	\$ 675,98
TOTAL DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO	\$ 53.702,34
TOTAL DE LA ETAPA DE INTEGRACIÓN Y PERÍODO DE PRUEBAS	\$ 3.941,57
TOTAL DE LA ETAPA DE MANTENIMIENTO/SOPORTE	\$ 6.688,00
TOTAL DE LA ETAPA DE MANTENIMIENTO/SOPORTE	\$ 6.684,85
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL	\$ 91.167,25

Nota. La figura hace referencia a los recursos financieros en su totalidad requeridos para el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

CAPÍTULO IV

4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

Para el éxito en la implementación del Plan de Gestión Gerencial, es indispensable el desarrollo de una estrategia que permita verificar la implementación, avance y resultados de la planificación, a fin de identificar las causas y consecuencias del incumplimiento de las metas o la demora en el cronograma de ejecución de las intervenciones, para poder generar acciones preventivas y correctivas que en consecuencia aseguren un cumplimiento satisfactorio del plan.

Figura 24 Evaluación de la etapa de preparación

Gestor	Actividades	Tareas	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	Indicador de cumplimiento	Meta	Meses de monitoreo y evaluación						SemafORIZACIÓN	
						ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23		Jul-23
Etapa de Preparación													
Gerencia y Finanzas	Identificar las necesidades de las áreas administrativas que toman más tiempo desarrollar en la transversalidad de los procesos.	Aclarar cuáles son los principales objetivos del nuevo sistema a través de un taller con asesores externos expertos en sistemas de información.	40%	Informe de resultados y recomendaciones.	100%	X							
		Identificar el alcance del sistema que se podría implantar.	30%	Documento donde se visualiza el alcance del sistema en función del objetivo de implementación.		X	X						
		Identificar los beneficios y desventajas de la solución.	30%	Beneficios / desventajas		X	X						
Administración	Levantamiento de los procesos Administrativos de atención, desde la experiencia del usuario.	Identificar los procesos por los cuales atraviesa un usuario en la atención a través de un taller participativo (usuarios, talento humano y administración).	60%	Procesos ajustados a la experiencia del usuario / procesos que requieren ajuste a la experiencia del usuario.	100%		X	X	X				
		Mapear los procesos de atención para identificar cuellos de botella.	40%	Número de procesos mapeados / El número de procesos que requerían ser mapeados en su totalidad.					X	X	X		
Marketing y promoción	Definir el proceso de ventas y promoción.	Levantamiento de las necesidades del usuario en cuanto a los servicios de salud mental a través de un taller participativo con usuarios y asesores externos expertos en experiencia del usuario.	70%	Informe del perfil del usuario con necesidades de salud mental.	100%		X	X	X	X	X		
		Análisis de la competencia en cuanto a promoción y ventas a través del benchmarking.	30%	Informe de resultados objetivos del benchmarking.				X	X	X			

Nota. La figura hace referencia a la matriz de evaluación correspondiente a la etapa de preparación en cuanto a la implementación de las actividades y tareas, de acuerdo a los cronogramas y semafORIZACIÓN de las metas de cumplimiento. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 26 Etapa de contratación

Gestor	Actividades	Tareas	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	Indicador de cumplimiento	Meta	Meses de monitoreo y evaluación	Semaforización
Etapa de contratación						ene-24 feb-24 mar-24	0 - 65 70 - 84 85 - 100
Operaciones, Abastecimiento y Logística	Seleccionar proveedor con la capacidad de desarrollar la herramienta tecnológica que se adapte a necesidades y requerimientos técnicos.	Buscar proveedores.	25%	Informe comparativo de proveedores.	100%	X	
		Proyectar presupuestos y costos de implementación, desarrollo y operación..	25%	Informe de costos por proveedor.		X	
		Seleccionar el proveedor con experiencia en el mercado o a su vez desarrollador experto.	50%	Informe del desglose de proveedor seleccionado.		X	
Gerencia y Finanzas	Determinar costos de implementación de la solución informática.	Analizar la inversión financiera requerida.	100%	Informe de finanzas.	100%	X	
Aseroría legal	Generar el contrato.	Definir cláusulas, políticas y leyes vigentes del sistema en cuanto a la protección de la información. Así como el alcance del servicio.	100%	Contrato.	100%		X
Marketing y promoción	Determinar canales de promoción.	Analizar los canales y el alcance a los diferentes perfiles de usuarios a estos canales.	100%	Matriz de canales de promoción.	100%	X	
Gerencia y Finanzas	Definir costos operativos.	Evaluar el alcance de los costos operativos para el área.	100%	Informe de finanzas.	100%	X	

Nota. La figura hace referencia a la matriz de evaluación correspondiente a la etapa de contratación en cuanto a la implementación de las actividades y tareas, de acuerdo a los cronogramas y semaforización de las metas de cumplimiento. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 27 Etapa de desarrollo e implementación

Gestor	Actividades	Tareas	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	Indicador de cumplimiento	Meta	Meses de monitoreo y evaluación	Semaforización
Etapa de implementación/ desarrollo						abr-24 may-24 jun-24 jul-24 ago-24 sep-24	0 - 65 70 - 84 85 - 100
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Configurar la herramienta informática.	Configurar módulos de la solución ligados a los procesos de las áreas administrativas.	20%	% avance real vs programado	100%	X	
		Codificar y estructurar accesos, categorías, líneas y productos o servicios.	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.		X	
		Integrar formularios y encuestas.	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.		X	
		Integrar la base de datos e información.	10%	Ficha de cumplimiento de la implementación.		X	
		Vincular con diferentes sistemas (pago, recordatorios, agenda y sistema contable)	20%	Ficha de cumplimiento de la implementación.		X	
Gerencia y Finanzas	Definir indicadores de gestión.	Definir los reportes gerenciales requeridos a nivel transversal para su implementación.	100%	Ficha de cumplimiento de la implementación.		X	X
Marketing y promoción	Definir el proceso para la recolección de información asociada a la promoción.	Construir la información de los formularios para la recolección y reportaría de información en las diferentes etapas del proceso.	100%	Ficha de cumplimiento de la implementación.			X

Nota. La figura hace referencia a la matriz de evaluación correspondiente a la etapa de desarrollo e implementación en cuanto a la implementación de las actividades y tareas, de acuerdo a los cronogramas y semaforización de las metas de cumplimiento. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 28 Etapa de integración y periodo de pruebas

Gestor	Actividades	Tareas	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	Indicador de cumplimiento	Meta	Meses de monitoreo y evaluación			Semaforización		
						oct-24	nov-24	dic-24			
Etapa integración y período de pruebas									0 - 65	70 - 84	85 - 100
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Corroborar que el diseño propuesto cumple con los requisitos establecidos.	Verificar interfases de los diferentes módulos.	100%	Matriz de cumplimiento.	100%	X					
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Validar y verificar el sistema.	Establecer protocolos de pruebas funcionales.	20%	Matriz de cumplimiento.	100%		X				
		Aplicar protocolos de funcionamiento del sistema.	20%	Matriz de cumplimiento.			X				
		Identificar errores o mejoras y ajustar.	60%	Matriz de cumplimiento.			X				
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Validación de la recolección de datos en cuanto a los reportes del área de promoción.	Realizar pruebas para validar la reportería y la gestión informática	100%	Matriz de cumplimiento.	100%			X			

Nota. La figura hace referencia a la matriz de evaluación correspondiente a la etapa de integración y periodo de pruebas en cuanto a la implementación de las actividades y tareas, de acuerdo a los cronogramas y semaforización de las metas de cumplimiento. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 29 Etapa de puesta en marcha

Gestor	Actividades	Tareas	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	Indicador de cumplimiento	Meta	Meses de monitoreo y evaluación												Semaforización	
						feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25		
Etapa de Puesta en Marcha																	0 - 65	70 - 84	85 - 100
Talento Humano	Formación inicial de usuarios internos (talento humano) en el uso y requerimientos del sistema.	Capacitar al personal del uso del sistema.	70%	% personal capacitado / total personal	100%	X	X												
		Realizar pruebas prácticas al personal para validar conocimientos.	30%	Matriz de cumplimiento.				X											
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Última validación del usuario interno y externo	Operar el sistema en todos los procesos, desde inicio a fin.	50%	Procesos verificados / total de procesos por verificar	100%			X	X										
		Establecer procesos preventivos y correctivos del sistema.	50%	Matriz de monitoreo y evaluación.						X	X								
Marketing y promoción	Generar los primeros insumos en cuanto a los contenidos de los diferentes canales con la información recolectada en las anteriores fases.	Generar cronogramas de difusión de los contenidos	50%	Cronogramas aprobados	100%							X	X	X					
		Implementar los primeros productos en cuanto a los contenidos de los diferentes canales.	50%	Matriz de productos										X	X				

Nota. La figura hace referencia a la matriz de evaluación correspondiente a la etapa de puesta en marcha en cuanto a la implementación de las actividades y tareas, de acuerdo a los cronogramas y semaforización de las metas de cumplimiento. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 30 Etapa de mantenimiento y soporte técnico

Etapa de mantenimiento y soporte técnico					ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	0 - 65	70 - 84	85 - 100
Tecnologías de la Información y	Introducir ajustes necesarios para mejorar el rendimiento y corregir problemas que puedan surgir	Realizar un detalle de ajustes y posibles problemas.	100%	Informe de gestión	X														
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Realizar periodo de operación supervisada a través de actividades de mantenimiento	Hacer backups, dar soporte a los usuarios, resolver fallos, optimizar el sistema para cuestiones relacionadas con la seguridad o la velocidad y revisar el software para garantizar la alineación con las metas de la organización.	100%	Matriz de cumplimiento		X	X	X											
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Brindar soporte técnico 24/7	Generar proceso de solicitud de soporte	100%	Infografía del proceso					X	X	X	X	X	X	X	X			
Tecnologías de la Información y comunicaciones	Alinear y ajustar la información obtenida en anteriores etapas.	Comparar y analizar el movimiento en los diferentes canales.	50%	Crecimiento en redes					X										
		Medir la interacción de los usuarios en los diferentes canales	50%	solicitud de información de los servicios a través de redes						X									

Nota. La figura hace referencia a la matriz de evaluación correspondiente a la etapa de mantenimiento y soporte técnico en cuanto a la implementación de las actividades y tareas, de acuerdo a los cronogramas y semaforización de las metas de cumplimiento. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

Figura 31 Etapa de seguimiento

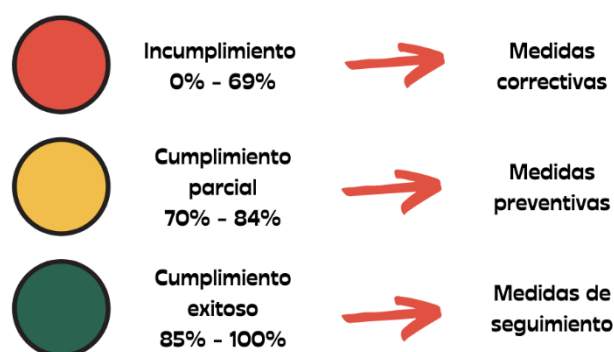
Gestor	Actividades	Tareas	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	Indicador de cumplimiento	Meta	Meses de monitoreo y evaluación												Semaforización		
						jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	0 - 65	70 - 84	85 - 100					
Etapa de seguimiento																				
Administración	Medir la efectividad del sistema en cuanto a la gestión del tiempo de los procesos administrativos.	Obtener informes de productividad y gestión.	35%	Informe de resultados	100%	X														
		Verificar la optimización en las diferentes fases del proceso administrativo.	35%	Informe de resultados		X														
		Analizar el tiempo de gestión en el proceso de agendamiento.	30%	Número de usuarios que solicitan información / citas agendadas en el menor tiempo			X													
Administración	Verificar la validez de la recolección de la información para la toma de decisiones a nivel transversal.	Analizar la reportería en las diferentes áreas.	50%	Informe de resultados	100%			X												
		Generar informe transversal y compararlo con información anterior.	50%	Informe de resultados			X													
Administración	Medir la satisfacción del usuario en las primeras etapas de atención.	Valorar la calidad de la información brindada al usuario.	30%	Número de asesorías por información / citas agendadas	100%				X											
		Identificar la percepción de satisfacción de los usuarios en la gestión administrativa.	30%	Número de encuestas respondidas de manera favorable / número de encuestas enviadas.				X												
		Valorar la calidad percibida por los usuarios.	40%	Número de usuarios atendidos por recomendación / Total de usuarios que se atienden en el centro.					X	X	X									
Marketing y promoción	Medir la satisfacción del usuario al finalizar su tratamiento.	Invitar al usuario a participar en los diferentes canales de promoción de acuerdo a su experiencia en el centro.	100%	Número de usuarios que desean participar en la promoción / total de usuarios que finalizaron su tratamiento.	100%										X	X				

Nota. La figura hace referencia a la matriz de evaluación correspondiente a la etapa de seguimiento en cuanto a la implementación de las actividades y tareas, de acuerdo a los cronogramas y semaforización de las metas de cumplimiento. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

4.1. Limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial

Para este propósito, se utilizará una metodología por semaforización, la cual tomará 3 factores indispensables para el cumplimiento del plan. El tiempo (cronogramas de ejecución), los costos (liquidez) y el alcance en cuanto a la (planificación).

Figura 32 Método de semaforización para la evaluación del plan de gestión



Nota. La figura hace referencia a la metodología por semaforización en cuanto a las metas de cumplimiento medidas en porcentajes, para aplicar medidas correctivas, preventivas o de seguimiento de acuerdo al indicador del semáforo en las distintas etapas de la implementación. Autor: M. E. Jiménez, 2022.

4.2. Conclusiones y recomendaciones

4.2.1. Conclusiones

La Propuesta del Plan de Gestión Gerencial para la implementación del sistema de información en el Centro de Salud Mental Integral “The Mind Spot”, busca mejorar los procesos administrativos y por lo tanto la gestión transversal de la organización y que a su vez el usuario interno y externo obtenga una experiencia única. Esta propuesta que apunta a la innovación integral de la organización, ha dado como resultado las siguientes conclusiones:

- Se realizó una propuesta de implementación de un modelo de gestión que incluía el desarrollo por etapas para la implementación exitosa del sistema de información. Este sistema proporcionará eficiencia a través de la normalización de los procesos, al mismo tiempo que cumplirá con las expectativas del usuario, ya que toda la gestión está basada en la experiencia del usuario, y por ende

toma en cuenta las expectativas de atención, sus necesidades y la simplificación de procesos engorrosos que generan inconformidad en la atención del eje administrativo. Al lograr el cumplimiento de la calidad percibida, el beneficio intrínseco sería el posicionamiento estratégico de la organización, como base para el crecimiento y desarrollo.

- Se realizó un diagnóstico integral de la organización, en el cual se identificaron los principales problemas que partían de una deficiencia de la gestión administrativa en la articulación a los servicios de salud mental integral. Los problemas estaban relacionados con los reprocesos y desorganización, personal multitarea no capacitado, índices regulares en los indicadores de calidad, el desperdicio del talento humano y los recursos materiales que generaban a su vez una pérdida de tiempo y dinero para la organización.
- La propuesta de gestión que se planteó para resolver la problemática integral, fue el desarrollo de una gestión transversal por procesos enfocados principalmente en la experiencia del usuario interno y externo. Al aplicar dicha gestión a la problemática, se puede corroborar que es una solución acorde, ya que provee organización, articulación e información relevante para la toma de decisiones, que además cumplirán con la satisfacción de los usuarios (calidad).
- El desarrollo de la propuesta de gestión seleccionada, evidencia una mejoría global de la organización en cuanto al desempeño y mejor uso de los recursos en las diferentes etapas que intervienen los procesos administrativos.
- Parte de las estrategias para la implementación del sistema de información, es evidenciar que la recolección de la información es una fuente indispensable para el desarrollo de las diferentes áreas en la organización y queda evidenciado el valor que tiene el manejo de esta información para generar estrategias que apunten a la innovación.
- A partir del análisis económico se evaluó la propuesta concluyendo que es viable debido al costo/beneficio que, a corto, mediano y largo plazo, la organización obtendría.

4.2.2. Recomendaciones

- Antes del desarrollo de cualquier modelo de gestión, es recomendable que el análisis a realizar de la realidad de la organización, sea detallado y profundo, ya que a partir de este se podrá diseñar y alinear correctamente el Sistema a implementar al contexto de la organización, lo que permitirá una implementación

eficaz que genera un sinnúmero de beneficios. Así mismo es importante que se consideren los cambios y las necesidades de adaptación a los mismos.

- Ya que los procesos están levantados, mapeados y ajustados a partir de la experiencia de los usuarios tanto internos como externos, es indispensable reconocer que existen lineamientos tanto éticos como políticos que deberán respetarse en la transversalidad de los procesos, ya que estos a su vez están ligados a los valores organizacionales.
- La revisión y seguimiento de implementación del modelo de gestión son tareas de importancia para la organización y el éxito de la implementación. Por este motivo se recomienda que la revisión y seguimiento se realice, antes, durante y después de la implementación, ya que esto asegura que lo que está siendo implementado es correcto y cumplirá con los objetivos de mejora.
- Dar vital importancia al control a través de indicadores, ya que esta es una herramienta importante y poderosa que permitirá evaluar las mejoras en la organización, así mismo permitirá validar su importancia para la toma de decisiones.
- Se debe tomar conciencia que el desarrollo de un sistema de información que cumpla con los requerimientos de transversalidad para la gestión, no marca el cumplimiento o fin de un objetivo, sino el principio latente de mejora continua que involucrará a la par el desarrollo del talento humano y su compromiso.
- La viabilidad de la inversión financiera deberá medirse de acuerdo a las proyecciones de crecimiento en la organización, que involucran factores de orden técnico en la provisión de los servicios de salud mental.

4.2.3. GLOSARIO

Salud Mental

Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS, 2013).

Modelo Comunitario en Salud Mental

Es un modelo que proporciona atención en salud mental en donde la persona vive, trabaja o estudia, a través de escuelas, centros comunitarios y áreas laborales, así como a través de los servicios de salud generales como clínicas del seguro social, centros de

salud, camas de atención psiquiátrica en hospitales generales. (OMS, 2013).

Usuario

Es usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

Sistema de Información de Salud Mental (SISM)

Un sistema de información de salud mental (SISM) es un sistema que permite recoger, procesar, analizar, difundir y utilizar la información sobre un servicio de salud mental y las necesidades de salud mental de la población a la que atiende.

Promoción en Salud Mental

La promoción de la salud se enfoca en potencializar los factores de protección, ayuda a que mejore la salud mental positiva apoyando a las personas a reconocer sus habilidades y recursos para poder mejorar sus comunidades, familias y entornos (OMS, 2013)

4.2.4. BIBLIOGRAFÍA

- Brunier, A. (2020). *Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19*. Internacional: Organización Mundial de la Salud.
- Cabezas, N. G. (2020). *Salud mental en Ecuador: consecuencias de la COVID-19. Ayuda en acción*.
- DMQ. (2011). *MAPA DE DIVISIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA (parroquias urbanas y rurales)*. Quito: Secretaría General de Planificación.
- Jaramillo, C. (2014). El estrés, la causa principal de los trastornos mentales en el Ecuador. *El comercio*, 1-3.
- Jorge Lemus, V. A. (2009). *Administración hospitalaria y de las organizaciones de la salud*. Rosario: Corpus Libros Médicos y Científicos.
- MSP. (2014). *Modelo de Atención de Salud Mental (MAIS) con enfoque familiar, comunitario e*. Quito: MSP.
- MSP. (2021). *Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)*. Quito: MSP.
- OMS. (2013). *Guía del promotor comunitario*. México: Organización Panamericana de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Sistemas de información de Salud Mental*. España: Ruby Wong de Arias.
- Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva*. Moreno: Editorial Rei Argentina S.A.
- Zamora, E. (2021). *¿Cuál es el estado de los servicios de salud mental en el Ecuador? C. Clínica de Salud Mental USFQ*.