



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C CHONE
PERIODO 2023**

Profesor

Ing. Mónica Moncayo

Autora

Mayra Beatriz Barrezueta Segarra

2022

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo gerencial se basa en la optimización de calidad de los servicios en atención médica, para mejorar la operatividad de abordaje del Centro de Salud Tipo C. Se establecen opciones para avances continuos, oportunos y efectivos reduciendo el tiempo de espera e incrementar la operatividad pudiendo eliminar barreras de comunicación en todos los servicios.

Para los usuarios los principales elementos que definen la mala calidad de la atención son los largos tiempos de espera, los períodos cortos consagrados a los procesos y la ausencia en las labores de revisión y diagnóstico, se considera que los beneficiarios de la presente investigación serán tanto los usuarios del servicio de salud como al mismo Centro de Salud del Cantón Chone, obteniendo un equilibrio entre el beneficiario y el proveedor.

La metodología utilizada es cuantitativa observacional y se aplican en actividades de acuerdo a los requerimientos de la investigación, las autoridades de la institución realizan correctivos en función a los resultados obtenidos mismo que repercutirán en una mejor atención médica, cabe destacar que en la institución es prioritario brindar una atención eficiente y eficaz a sus pacientes, permitiendo de esta forma salvaguardar la vida de los usuarios, por ello el mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios es fundamental, permitiendo mantener un servicio de calidad y calidez, concluyendo que estos procesos aporta un valor esencial al avance del establecimiento en estudio, consiguiendo mejorar de forma notoria en bien del individuo y la comunidad.

PALABRAS CLAVE: Atención médica, Centro de Salud, mejoras continuas, admisiones.

ABSTRACT

This managerial work is based on the optimization of quality of health care services, to improve the operation of the Type C Health Center. Options are established for continuous, timely and effective progress, reducing waiting time and increasing operability, being able to eliminate communication barriers in all services.

For users, the main elements that define the poor quality of care are long waiting times, short periods devoted to processes and absence in the work of review and diagnosis, it is considered that the beneficiaries of this research will be both the users of the health service and the same Health Center of the Chone Canton, obtaining a balance between the beneficiary and the provider.

The methodology used is quantitative observational and are applied in activities according to the requirements of the research, the authorities of the institution perform corrective measures based on the results obtained that will have an impact on better medical care, it should be noted that in the institution it is a priority to provide efficient and effective care to its patients, allowing in this way to safeguard the lives of users, therefore the improvement of the processes of attention to users is fundamental, allowing to maintain a service of quality and warmth, concluding that these processes contribute an essential value to the progress of the establishment under study, getting to improve in a notorious way for the good of the individual and the community.

KEY WORDS: Medical care, health center, continuous improvement, admissions.

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO _____	- 2 -
ABSTRACT _____	- 3 -
INTRODUCCIÓN _____	- 1 -
1.1. ANÁLISIS SITUACIONAL _____	- 3 -
1.1.1. INTRODUCCIÓN _____	- 3 -
1.2. ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE GESTION GERENCIAL _____	- 3 -
1.2.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA _____	- 3 -
1.2.2.2. OFERTA DE SERVICIOS _____	- 5 -
1.2.2.3. POBLACIÓN ATENDIDA _____	- 6 -
1.2.2.4. DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA _____	- 7 -
1.3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA _____	- 8 -
1.3.2.1. Objetivo General _____	- 11 -
1.3.2.2. Objetivos Específicos _____	- 11 -
1.4. OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA LA PRESENTACION DE SERVICIOS _____	- 12 -
2.1. ANÁLISIS Y RESULTADOS _____	- 14 -
2.1.1. DIAGNOSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD _____	- 15 -
2.1.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección _____	- 16 -
2.1.1.2. Gestión Estratégica de Marketing: _____	- 16 -
2.1.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos _____	- 17 -
2.1.1.4. Gestión Financiera: _____	- 17 -
2.1.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística: _____	- 18 -
2.1.1.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicación: _____	- 18 -
2.1.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización: _____	- 19 -
2.1.1.8 Estrategias: _____	- 21 -
CAPITULO III _____	- 22 -
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL-	22
-	
3.1. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO _____	- 22 -

3.1.1. Análisis del Entorno	_____	- 22 -
3.1.2. Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)	_____	- 23 -
3.1.3. Análisis FODA	_____	- 24 -
3.1.4. Cadena de Valor de la organización	_____	- 25 -
3.1.5. Planificación Estratégica	_____	- 26 -
3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	_____	- 27 -
3.2.1. Gestión Gerencial de la Dirección	_____	- 27 -
3.2.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	_____	- 28 -
3.2.3. Gestión Financiera	_____	- 30 -
3.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	_____	- 30 -
3.2.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	_____	- 31 -
3.2.5 Gestión Política y Social	_____	- 32 -
3.2.6 Presupuesto	_____	- 33 -
3.6.7. Cronograma	_____	- 34 -
CAPITULO IV	_____	- 41 -
4.1. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL-	41	-
4.1.1. Evaluación del plan de gestión	_____	- 41 -
4.1.2. Monitoreo	_____	- 41 -
4.1.3. Evaluación	_____	- 43 -
4.1.4. Limitaciones y restricciones en la Gestión esencial	_____	- 44 -
4.1.5. Conclusiones	_____	- 45 -
4.1.6. Recomendaciones	_____	- 45 -
4.1.7. Glosario	_____	- 47 -
4.1.8. BIBLIOGRAFÍA:	_____	- 48 -
4.1.9. ANEXOS	_____	- 42 -

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.- Organigrama.....	- 4 -
Ilustración 2.- Maps Google	- 5 -
Ilustración 3.- Cartera de servicios Tipo C	- 6 -
Ilustración 4.- Cuadro de atenciones Tipo C	- 7 -
Ilustración 5.- Cuadro de atenciones Tipo C.....	- 8 -
Ilustración 6: Árbol de Problema.....	- 10 -

Índice de Tablas

Tabla N°1 Propuesta y justificación de alternativas de solución	- 20 -
Tabla N°2: Matriz para la evaluación y selección de alternativas de solución	- 33 -
Tabla N°3: FODA	- 42 -
Tabla N°4: Cadena de valor de la organización.....	- 43 -
Tabla N°5 Gestión administrativa y de recursos humanos.....	- 20 -
Tabla N°10: Gestión Financiera	- 33 -
Tabla N°11: Gestión operativa, abastecimiento y logística	- 42 -
Tabla N°13: Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones.....	- 43 -
Tabla N°16: Gestión política y social.....	- 20 -
Tabla N°17: Presupuesto	- 33 -
Tabla N°18: Cronograma	- 42 -
Tabla N°19: Monitoreo	- 43 -
Tabla N°20 Semaforización.....	- 20 -

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, y en otros, el tema de salud es fundamental por la importancia que tiene, en cuanto a la atención que este brinde a sus usuarios, cuando hablamos de salud nos referimos a los servicios que se ofertan, siendo requerimientos básicos e indispensables que toda persona tiene, el derecho al bienestar de las familias y público en general.

La atención siempre debe estar ligada a cumplir con ciertos parámetros que hacen un buen servicio, por parte de la Constitución de la República del Ecuador, ya están determinados los derechos de salud que le corresponden a los ciudadanos en conjunto con las autoridades sanitarias competentes, con el objetivo que se contribuya y se direccionen de manera responsable la atención que reciben los ciudadanos, es decir están donde un servicio de calidad acorde a lo establecido para que todos tengan las mismas oportunidades en las diferentes atenciones que requieran.

Es importante resaltar que la atención médica en general es vital, esto conlleva una serie de elementos, que conforman entre ellas las personas encargadas de ofrecer un servicio de calidad en Salud lo cual es muy necesario para la población en general.

Esta investigación muestra que en el Capítulo I esta la revisión del estado del arte relacionado con la gestión gerencial de los establecimientos, abordando el contexto de la estructura orgánica, cartera de servicio, población atendida y demandas de satisfacción.

En el apartado del Capítulo II se plantea la justificación al problema encontrado en la investigación realizada y se procede a aplicar la metodología, análisis y resultados de las entrevistas realizadas, a subes se detallan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

En el Capítulo III se muestra el planteamiento estratégico, realizando una vista analítica de nuestro entorno, desde la parte externa del establecimiento en estudio, basándonos en el diagnóstico de gestión obtenido de determina indicadores que ayudaran a medir la eficiencia con que se logran los objetivos planteados.

En su Capítulo IV está la implementación integral de la Gestión, tomado en cuenta la frecuencia de las actividades, logrando establecer conclusiones y recomendación para la implementación de este estudio, pudiéndose establecer cuáles serían las actividades preventivas o correctivas según la semaforización realizada.

CAPITULO I

1. REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS SITUACIONAL

1.1.1. INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) supera los modelos habituales de orden en materia de liderazgo tanto al diseño como al estándar conceptual de la salud internacional. Como organización de salud intergubernamental y centenaria, la OPS ofrece una posición benéfica única desde la cual pueden conceptualizar, compartir experiencias y desarrollar proyectos pertinentes para la salud internacional.

El sistema de salud en el Ecuador por mandato constitucional es de acceso universal y gratuito, posicionando a la salud como derecho y prioridad del Estado, mientras que la falta de cooperación social para la legitimización y aprobación de los procesos de cambio es una lección aprendida, ya que a partir del 2007 han sido favorable la transformación del sector salud.

La atención a la ciudadanía brindada por los centros de salud está de acuerdo a las necesidades, que estos como usuarios requieran por lo cual es pertinente la evaluación de las actividades, que ofrecen en cuanto a los servicios ofertados esto hace énfasis en saber cómo están planteadas y en que se basan los resultados de la atención recibida.

1.2. ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE GESTION GERENCIAL

1.2.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA

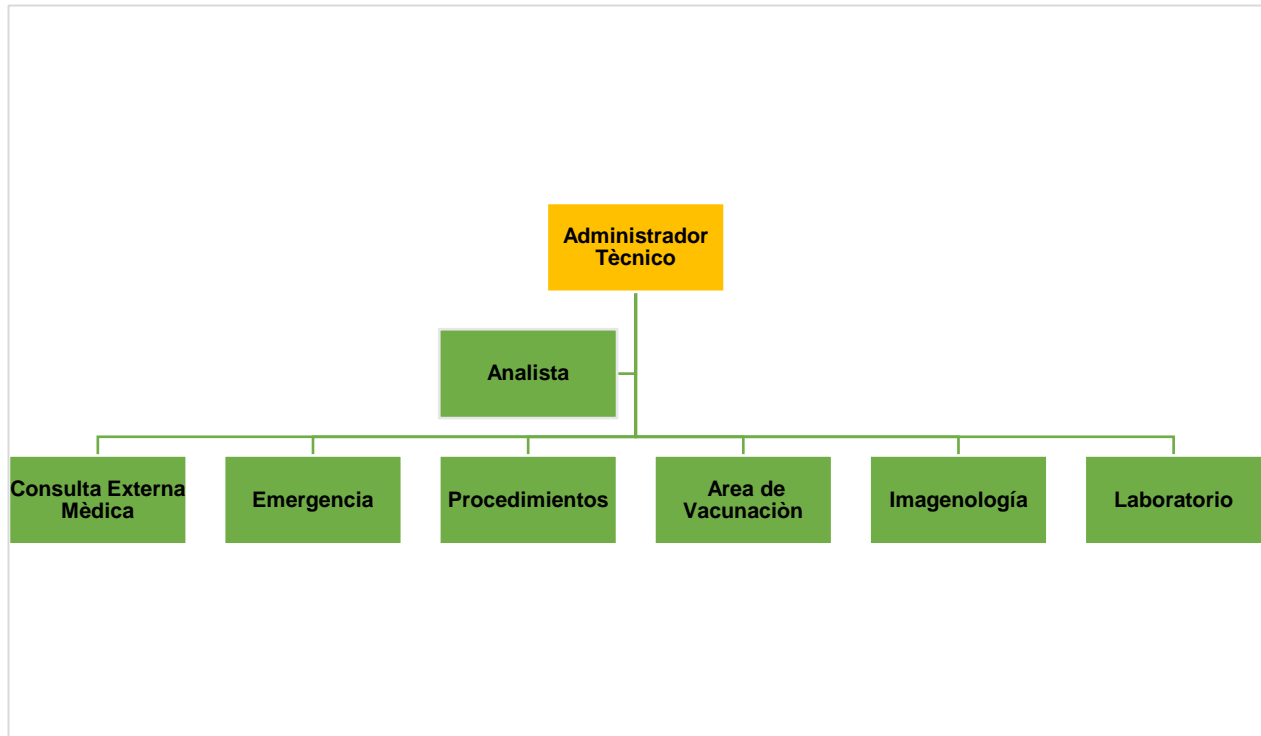
La estructura organizacional se encuentra ordenada en políticas fijas de la constitución de la República, los estatutos, normas vigentes y el modelo de gestión.

En el distrito 07 del Cantón Chone se encuentra el Centro de Salud Tipo C quien brinda atención primaria a los habitantes de la urbe; Mantiene una infraestructura y equipamiento con un tiempo de función de 5 años, no se maneja con recursos financieros propios ya que depende de un ente regulador MSP (Ministerio de Salud Pública) siendo este el delegado de

expresar a la red pública de salud, las políticas, estrategias, ordenanzas, reglas, técnicas, pautas y otros, en convenio con la normativa.

Estructura administrativa

Ilustración 1.- Organigrama



Fuente: Centro de Salud Tipo C Chone

Autora: Mayra Barrezueta 2022

El Administrador Técnico del Establecimiento Tipo C tiene el cargo de planear, organizar, ejecutar y evaluar el cumplimiento de normas y lineamientos en los distintos planes y proyectos que promueven el método de trabajo territorial, avalando el avance, alcance y seguimiento de las entidades.

1.2.2. OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS

El modelo de la oferta y la demanda describe la interacción en el mercado de un determinado bien entre consumidores y productores en relación con el precio y las ventas de dicho bien. Es el modelo fundamental de la microeconomía y se usa para explicar una gran variedad de escenarios micro económicos. Además, sirve como base para otras teorías y modelos económicos.

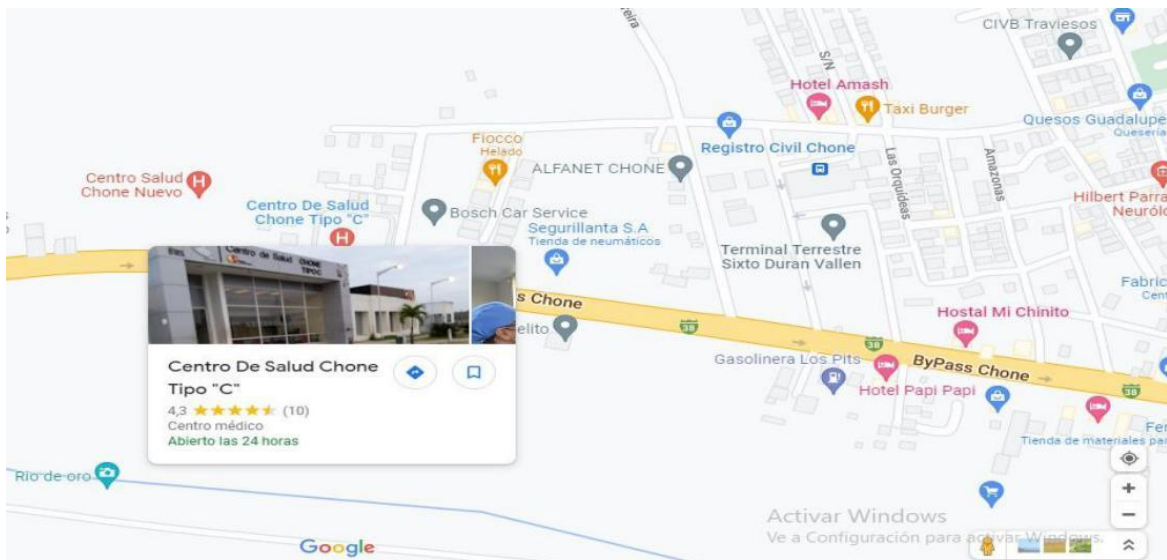
1.2.2.1. ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLÍTICO

Provincia de Manabí

Ubicación: 250 Km. De la Capital de la república, 80 Km. de Portoviejo y 100 km de Manta.

Cabecera Cantonal: San Cayetano de Chone

Ilustración 2.- Maps Google



Fuente: Google Maps

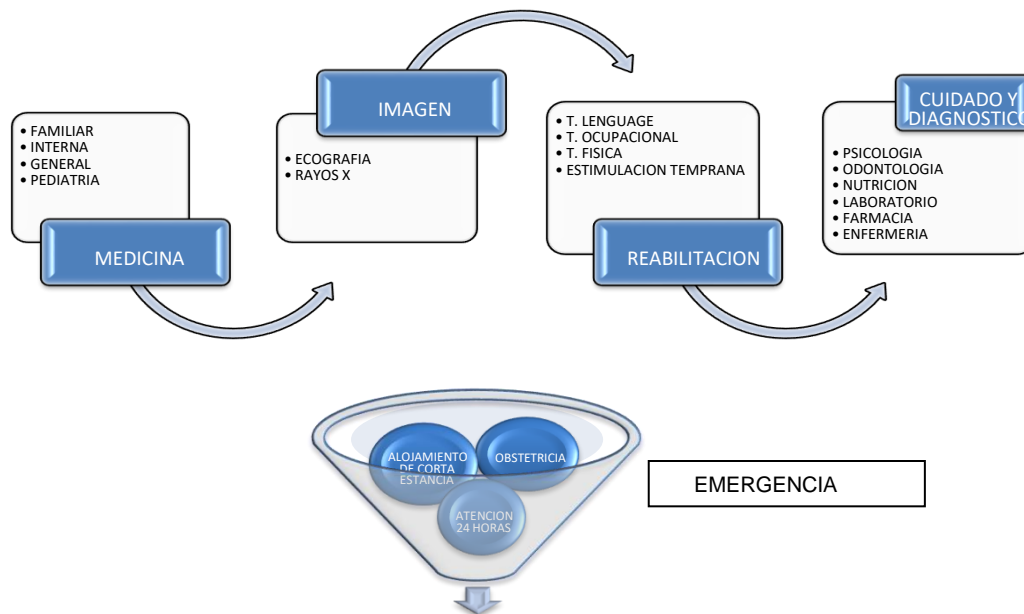
Autora: Mayra Barrezueta 2022

Al momento esta unidad mantiene dos tipos de horario uno de 24 horas en la atención de Emergencia y el otro en atención de consulta externa, logrando mantener un alto porcentaje de ciudadanía atendida en esta unidad de salud efectuando el Art. 32.- La Salud es un derecho que Estado debe cumplir, esta actuación se sujeta a la acción de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, etc. Los cuales protegen al principio legislativo del buen vivir.

1.2.2.2. OFERTA DE SERVICIOS

Las técnicas del cuidado registradas están sometidas a reajustes y adelantos, acatando los cambios en los procesos de atención, reglas y metas prácticas.

Ilustración 3.- Cartera de servicios Tipo C



Fuente: Distrito 13D07 Chone- Flavio Alfaro

Autora: Mayra Barrezueta 2022

Esta casa de salud hay 95 trabajadores 7 administrativos, 20 operativos en emergencia y 68 en consulta externa, cumpliendo requerimientos determinados por la institución laborando en compromiso al servicio designado sea esta consulta externa, emergencia o atención interna y externa de la unidad operativa.

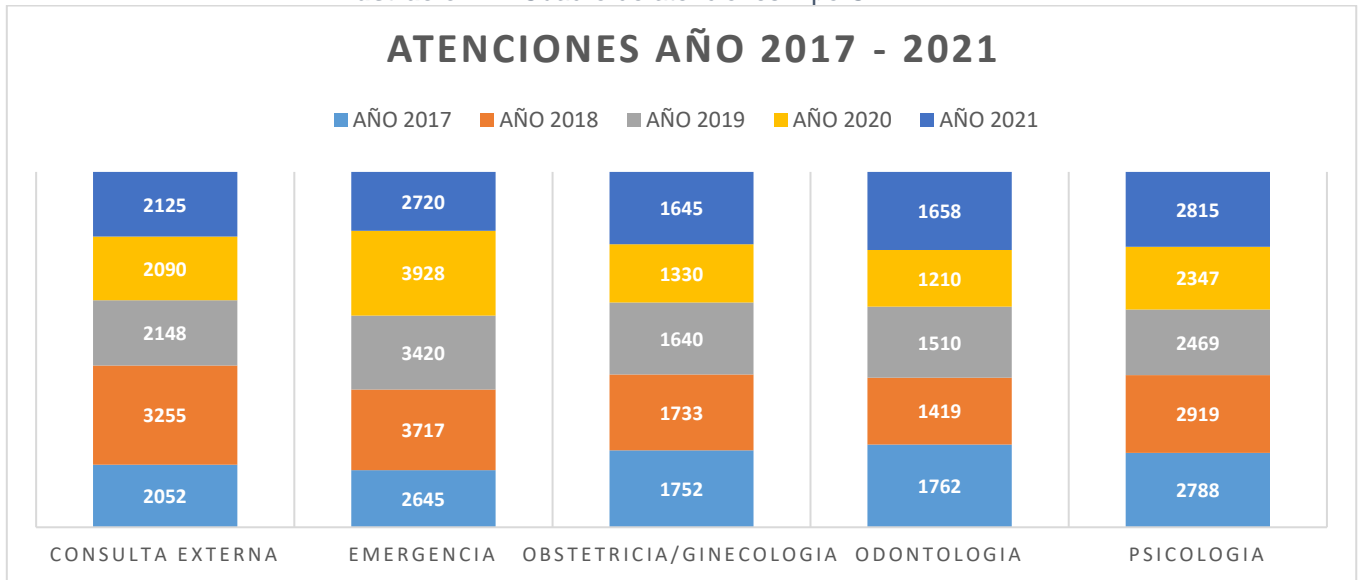
1.2.2.3. POBLACIÓN ATENDIDA

La población que asiste a este establecimiento de salud por lo general pertenece a dicho cantón beneficiándose de aproximadamente 52.810 habitantes, brindándose servicios a usuarios de otras unidades de salud perteneciente al mismo distrito cumpliendo con el orden jerárquico en respuestas a referencias emitidas por unidades de tipo A resolviéndose la necesidad del beneficiario de forma positiva.

Según la norma del Ministerio de Salud Publica ordenada el 16 de marzo del 2020 la apertura del área de Traje respiratorio para ayudar a disminuir al contagio de enfermedades

respiratorias estrellas covid 19, descongestionando para la atención de otras patologías, la cual ha dado efectos positivos que se convierten en el aumentando la complacencia del beneficiario.

Ilustración 4.- Cuadro de atenciones Tipo C



Fuente: Distrito 13D07 Chone- Flavio Alfaro

Autora: Mayra Barrezueta 2022

1.2.2.4. DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA

Ser reconocidos por la ciudadanía como un Centro de Salud accesible que presenta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Por ello el establecimiento de salud, utiliza herramientas como la encuesta de satisfacción, buscando ofertar servicios de calidad y calidez en el ámbito asistencial cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención y recuperación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud.

Ilustración 5.- Cuadro de atenciones Tipo C



Fuente: Distrito 13D07 Chone- Flavio Alfaro

Autora: Mayra Barrezueta 2022

1.3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

El MSP (Ministerio de Salud Pública) extendió en el año 2008 un tipo de cuidado en la sección Salud con una visión sistémica, comunitario, familiar, e interculturalidad, que unió las destrezas medicinas tradicionales y alternativas, implantado la atención en primer nivel y organización de la salud.

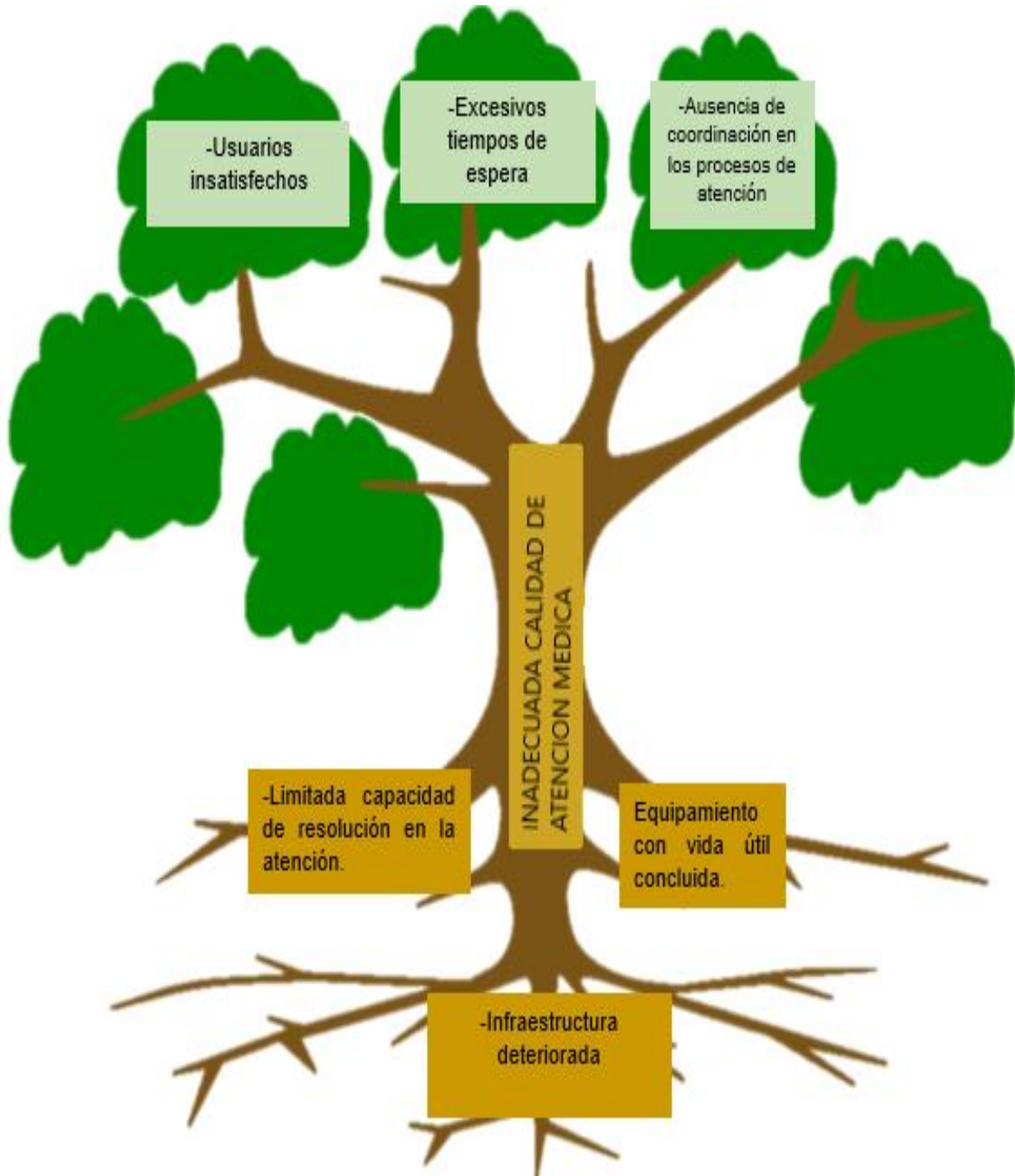
El Centro de Salud Tipo C con apoyo técnico, administrativo y operativo establece técnicas de reajuste de manera interna como la división de departamentos, las barreras para comunicación interpersonal, reformas institucionales y el poco interés en la atención que el estado aplica en las brechas para una correcta organización en los departamentos del establecimiento, aumentando el tiempo de espera y de esta manera disminuyendo la calidad atención debido a esto la problemática se basa en la inadecuada calidad de atención médica.

Entre estas se encuentran causas como la limitada capacidad de resolución en la atención, el equipamiento con vida útil concluida, y la infraestructura deteriorada, dando paso a encontrar

usuarios insatisfechos, excesivos tiempos de espera y la ausencia de coordinación de los procesos de atención.

Por tal motivo el establecimiento debe ser capaz de establecer estrategias e indicadores que ayuden a promover de forma primaria cambios que solventen la problemática encontrada, pudiendo así implantar los correctivos necesarios en un tiempo oportuno, promoviendo el bienestar de los pacientes que día a día acuden a esta casa de salud.

Ilustración 6: Árbol de Problema



Fuente: Centro de Salud Tipo C
Autora: Mayra Barrezueta 2022

1.3.1. JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La institución prestadora de productos públicos debe evaluar de manera habitual la atención ofrecida a sus usuarios, sin embargo, se reconoce a la par como raros los logros alcanzados en este campo, desarrollando un papel fundamental dentro de la política institucional sobre promoción y mejora.

Es necesario efectuar la identificación de las características predisponentes de esta situación, la cual logrará realizarse con la ejecución de un plan de Gestión, en el cual se evidencie una mejora, fortalecimiento y optimización de los recursos humanos, contribuyendo con mejorar la calidad de vida laboral al empleado y de los servicios de los usuarios.

Los tiempos de espera, la capacidad resolutive, equipamiento con necesidad de cambio por rango de vida útil, son algunos de los problemas que se pretende mejorar en esta investigación, en forma notoria para el usuario tomando en cuenta las estrategias e indicadores, que promuevan los cambios o correctivos necesarios para el beneficio de los pacientes que acuden a esta casa de salud.

1.3.2. OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN

1.3.2.1. Objetivo General

- Diseñar un plan de gestión gerencial para la optimización de calidad de los servicios de atención médica en el Centro de Salud Tipo C Chone periodo 2023.

1.3.2.2. Objetivos Específicos

- Aumentar tiempos de atención y disminución de pacientes diarios.
- Implementar los procesos de gestión de la calidad encaminado a ofrecer resultados que brinden satisfacción al usuario.
- Capacitar al personal sobre los procesos administrativos que se deban realizar para brindar una atención satisfactoria al usuario.

1.4. OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA LA PRESENTACION DE SERVICIOS

El proyecto de aprendizajes para usuarios internos y externos en el área de aplicación del Centro de Salud Tipo C se diseña a ejecutar con el objetivo de renovar la calidad de atención en los usuarios, para ello es primordial la tipificación de las opiniones y significados en torno a la calidad de atención en salud y sus superficies para valorarla, por parte de los beneficiarios.

Es preciso dirigir al usuario elaborando un plan de preparación para el mejoramiento de la calidad de atención al paciente, ante los problemas se obtienen soluciones, esto conlleva a la clasificación y al progreso de los servicios que resguarda al establecimiento de salud Tipo C mismos que se brindan a sus beneficiarios.

A través de las formaciones del individuo y condiciones de los interesados en generar esta iniciativa para alcanzar buenos resultados en cuidado y satisfacer las necesidades que requieren, beneficiándose ambas partes, la unidad operativa y quienes exigen el servicio de atención siendo una propuesta que aumente los patrones de servicio de calidad.

1.4.1. Propuesta y justificación de alternativas de solución

Tabla N° 1

PROBLEMA	CAUSAS	EFEECTO	DESAFÍO	SOLUCIÓN
Inadecuada calidad de atención médica	Limitada capacidad de resolución en la atención médica	Usuarios insatisfechos	Cumplir con tiempos estandarizados	Aumento de tiempos de atención y disminución de pacientes diarios
	Infraestructura deteriorada	Excesivos tiempos de espera	Verificar el índice de insatisfacción diaria por profesional	Capacitar personal para resolución de necesidades
	Equipamiento con vida útil concluida	Ausencia de coordinación en procesos de atención	Establecer plan b para mejorar la coordinación médico - paciente	Coordinar y socializar planificación, en caso de ausentismo fijar reemplazo

1.4.2. MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

TABLA Nª 2

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	CRITERIOS DE SELECCIÓN			
		FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD ECONÓMICA	FACTIBILIDAD POLÍTICA	PUNTAJE FINAL
Calidad de atención médica	Aumento de tiempos de atención y disminución de pacientes diarios	5	1	3	9
	Capacitar personal para resolución de necesidades.	5	1	4	10
	Coordinar y socializar planificación en caso de ausentismo fijar reemplazo	5	5	3	13

A través de las capacitaciones al personal se obtendrán nuevas oportunidades de aprender y estar preparados para lograr sus objetivos dentro de la institución, fortaleciéndose de manera continua.

CAPITULO II

2. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIONES DE SERVICIOS

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que se determinará la calidad de atención médica en el Centro de Salud Tipo C periodo 2023 partiendo de líneas de investigación, su objetivo fue establecer el contexto de las constantes implicadas en el estudio con proporción a su presencia o ausencia, características de las personas, lugar y periodo. Este estudio también es de corte transversal porque describe la realidad de un tiempo dado y no solicita el análisis de los sujetos estudiados durante un periodo. Este tipo de esquema fue propicio para describir el estado del fenómeno estudiado y orientándonos a mejorar la calidad en los tiempos de espera del usuario, la optimización de calidad de los servicios de atención, un determinado nivel de desempeño, una organización de servicios y la calidad se configura como un modelo de gestión.

Tomado en cuenta lo establecido en las entrevistas realizadas podemos evidenciar que si se extiende del tiempo de consulta, se lograría realizar mejores diagnósticos disminuyendo, la cantidad de pacientes y de esta manera minoraría el tiempo de espera, y los indicios de satisfacción mejorarías notoriamente, de la misma manera si se realizase inventarios semestrales, reponiendo todo aquello que cumplió su vida útil y se reestructuraría cada departamento, claro esto fuese posible si la unidad operativa como tal contara con su propio fondo, sin embargo se realizaría petitorio por vía oficial mismo que tendrá que ser atendido, por autoridades distritales o zonales en un tiempo burocrático.

2.1. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada son complementarios para el análisis, la misma que sirve para obtener una idea más clara y pertinente como está

actualmente el sistema dentro del Tipo C para estabilizar los datos de una mejor manera con los métodos utilizados son cualitativos descriptivo en la institución.

Además, con la entrevista efectuada se conoció que actualmente los requerimientos de medicamentos, entre insumos y herramientas se tiene una desactualización debido a que no se realiza inventarios con frecuencias trimestrales, semestrales o anuales y se brinda servicios de calidad bajo estándares normados, pero en medición de dicho estándar se cumple parcialmente. Lo que sirve para que cada día se siga mejorando dentro de la Unidad de Salud, y así garantizar los servicios ofertados.

Para culminar este análisis se destaca que la entrevista fue dirigida a la Administradora Técnica y responsables de cada una de las áreas del Centro de Salud, obteniendo respuestas a las interrogantes planteadas, las mismas que mediante el cuestionario se conoció un poco más de la funcionalidad de los procesos, evaluación de la situación actual mediante la información recopilada, por eso se interpretan y dan a conocer sobre la atención que se le brinda al usuario en el establecimiento como se detalla en los resultados mostrados anteriormente en el marco de la investigación realizada, esta información sirve para tener una perspectiva más completa sobre cómo está trabajando el Centro de Salud y conocer cuáles son los requerimientos que debe mejorar.

2.1.1. DIAGNOSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

Una vez realizado el análisis en la Unidad podemos acceder a estudiar ciertos puntos aplicando las normas para los trabajadores en este proceso con el escenario existente para mejorar acertando opciones que obvien inconvenientes en la atención al usuario, en base a las metas, enfoque, misión, organizacional.

Esta investigación se meditó al usar las herramientas destacadas como lo son el estudio DAFO (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), accediendo a instituir tácticas para su ejecución.

Esta exploración en la gestión organizacional se concentra en confirmar los contenidos administrativos de esta institución, equilibrando la interculturalidad, estimación de financiamientos y la tipología de invertir, administrativa de talento humano, acoplamiento y la capacidad de liderar estimación.

2.1.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección

Permite y facilita los procedimientos del Centro de Salud Tipo C.

Fortaleza

F1: La preparación mediante capacitaciones

F2: Convenios con Universidades para la certificación de nuevos cursos

Debilidades

D1: Falta de estructura organizacional.

D2: Mala implementación de plan de gestión

Oportunidades

O1: apoyo inter ministerial y cantonal

O2: realización de pausa activa al personal y usuarios

Amenazas

A1: Pocas actividades de actualizaciones a los servicios

A2: Falta de presupuesto

2.1.1.2. Gestión Estratégica de Marketing:

Son las acciones prevención y promoción del Centro de Salud Tipo C Chone

Fortalezas

F3: Conserva un régimen informático Tics, la guía de información es por medio de mensajes institucionales, Zimbra y Quipux, Prass.

Debilidades

D3: Se cumple con un lineamiento de imagen coordinando por planta central.

D4: La unidad como tal no cuenta con un plan de marketing orientada a la planificación institucional ya que maneja una sola norma.

2.1.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Permite ejecutar las actividades de manera coordinada por la institución.

Fortaleza

F4: Planificación previamente autorizada por provisión de servicios para coordinación de horarios rotativos y fijos de ala unidad operativa.

F5: Se mantiene un organigrama en el cual puede definirse la posición jerárquica en cada una de las áreas.

Debilidad

D5: No contar con presupuesto para la adquisición una ambulancia de pertenecía exclusiva a esta casa de salud.

D6: Déficit de personal en enfermeras siendo complicado cumplir con la cartera de servicios que oferta la institución.

2.1.1.4. Gestión Financiera:

Permite conocer el valor real en cuanto a los requerimientos del Centro de Salud

Fortalezas

F6: Inventarios mensuales para reposición de materias necesarios de la farmacia y de las áreas médicas.

F7: Remuneración mensual segura cubriendo necesidades del personal.

F8: La Unidad implementa estrategias para mejorar desatinos administrativos y toma de gestiones contiguas según sea necesario

Debilidades

D7: No mantiene capital propio ya que depende de un ente regulador distrito.

2.1.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:

Verifica y ejecuta el proceso de adquisición de insumos y materiales.

Fortalezas

F9: Abastecimiento y movimiento de materias para avalar el buen manejo de las distintas áreas.

F10: Revisión de ingresos y egresos en todos los departamentos.

Debilidades

D8: El ordenamiento logístico se realiza a nivel Distrital.

D9: La reposición de insumos no es la suficiente para el tiempo que se estima.

2.1.1.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicación:

Muestra los avances informáticos que se presentan en la actualidad dentro de la institución.

Fortalezas

F11: Con esta ciencia aplicada se logra la exploración coordinada y restaurada del historial de los usuarios para manejo y atención.

Debilidades

D10: El uso incorrecto causaría pasatiempos que afectarían solamente al usuario ya que no se optimizarían los recursos de forma correcta.

2.1.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización:

Maneja los procesos de seguridad del Centro de Salud Chone

Fortalezas

F12: Servicios de emergencia las 24 horas turnos rotativos los 365 días del año.

F13: Atención de para partos en libre posición y en posición litotomía.

Debilidades

D11: No se brinda servicios de segundo nivel de atención.

D12: No cuenta con Ambulancia propia

Tabla N°3 FODA

<p>Fortaleza</p> <p>F1: Capacitaciones continuas F2: Manejo de plataformas digitales F3: Atención medica 24 horas F4: Remuneración mensual F5: Abastecimientos de medicamentos e insumos mensuales F6: Relaciones inter interinstitucionales, ministeriales y cantonales. F7: Atención medica intra y extra mural. F8: Acceso a la atención gratuita.</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1: Falta de estructura organizacional. D2: Mala implementación de plan de gestión D3: No contar con caja chica D4: Infra estructura en condiciones regulares D5: Talento humano insuficiente D6: Dependencia de ente regulador</p>
<p>PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C CHONE PERIODO 2023</p>	
<p>Oportunidades</p> <p>O1: Colaboración de trabajo interministerial O2: Formar parte de mesas técnicas a nivel cantonal O3: Participacion de líderes comunitarios O4: Trabajo conjunto con ONG</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1: Funciones no definidas de administrador tecnico A2: Falta de presupuesto dado el contexto económico pos pandemia A3: Procesos de repotenciación sin repuesta A4: Alto nivel de ausentismo.</p>

2.1.1.8 Estrategias:

- Mejorar la accesibilidad a la consulta externa.
- Instaurar pautas de trabajo en atención primaria.
- Proponer la participación e implementación de los profesionales en la gestión y mejora de los procesos de la organización.
- Evaluar la percepción de los usuarios.
- Establecer en las distintas salas de espera un punto y horario de información para los pacientes.

CAPITULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

En función del plan de gestión gerencial se propone a través de la herramienta pestel para hacer análisis del entorno con los aspectos más relevante entre ellos los políticos, económicos, social y tecnológico que a continuación se detallan.

3.1.1. Análisis del Entorno

Político: la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 32, refiere que la salud es un derecho avalado por el Estado, por políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales, a la vez se puede acceder permanentemente, y sin discriminación.

Se destaca también en el ámbito político el Plan Decenal de Salud, ya que es considerado un instrumento técnico y jurídico que establece una política hasta el 2031, para “mejorar la atención y la calidad de vida”.

Se detallan a continuación los cinco objetivos que establece dicho plan:

1. Equidad: Mediante el abordaje intersectorial se reducirá la desigualdad en torno al derecho a la salud por medios sociales y ambientales.
2. Promoción de la salud: Conformando entornos, comunidades, hábitos y servicios en diferentes etapas de la vida se promoverá el bienestar de la población.
3. Salud preventiva: Con el propósito de reducir enfermedades prevenibles y muertes evitables, se abordará de manera integral la salud pública, reduciendo la carga de la enfermedad.
4. Atención oportuna y de calidad: Los servicios de salud integral y la calidad centrada en la persona, familia y comunidad garantizará el acceso equitativo.

Sistema de salud integrado y eficiente: Garantizando el acceso y la cobertura universal a la salud se transformará el sistema nacional de salud

Económico: Como unidad operativa dependemos de un ente regulador quien asigna la parte financiera, por lo tanto, no administra ningún tipo de financiamiento no obstante los recursos

proviene del estado y dado el contexto de la pandemia covid -19 los presupuestos han sido limitados considerando que la parte económica es indispensable para solucionar los requerimientos del Centro de Salud Tipo C.

Social: En relación a las diferentes costumbres y culturas a nivel nacional, el acceso a la salud y atención médica que se brinda en el establecimiento de salud, debe hacerse de manera oportuna evitando complicaciones en el accionar médico y la comunicación entre sus usuarios.

Tecnológico: Se busca asegurar el acceso a la tecnología sanitaria de manera segura, eficaz y de calidad, logrando mantener la calidad de la red pública integral de salud y red complementaria basándose en el modelo de atención integral en salud redacta.

Legal: La Ley Orgánica de Salud o el Código Orgánico de Salud en la cual expresa claramente la normativa bajo la cual se maneja las sanciones al incumplimiento de las mismas.

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

Entrada de nuevos competidores

En los últimos años se han originado nuevas enfermedades causando la acogida de nuevos distribuidores y multinacionales, que abordaron la salud como un negocio, aumentando en gran número los consultorios y las clínicas privadas, quienes ofertan un sistema sanitario que garantizan cubrir las necesidades del usuario, logrando reducir en gran cantidad los índices de sub secuencia en el Centro de Salud Tipo C de Chone.

Proveedores

La consignación de artículos depende de la negociación que genere el ente regulador manteniendo un valor accesible y así avalar el cuidado de los usuarios del Centro de Salud Tipo C Chone, tomando en cuenta que el abastecimiento de material es fundamental, ya que deben estar disponibles y en cantidad suficiente, para cumplimiento de cada necesidad.

Productos

Si bien en el mercado se encuentra a libre disposición productos de orden comercial y genérico. Como unidad operativa perteneciente al Ministerio de Salud, se maneja medicamentos genéricos debido a que la única diferencia entre estos productos es su valor monetario, brindado acceso a medicación de calidad y cubriendo las necesidades de usuarias que acuden a esta casa de salud.

Clientes

Al adquirir productos el ente regulador considerar la cantidad de pacientes atendidos en el Centro de Salud Tipo C, ya que de esto dependerá el volumen de compra, aumento de ofertas en productos, manejo de costos, etc. Estableciendo confianza al beneficiario en servicios que ayuden solventar de forma total sus requerimientos.

Rivalidades

En la actualidad a las clínicas privadas y consultorios médicos les resulta fácil unirse al mercado, debido a la elevada demanda de pacientes generando un beneficio, ya que podrían unir fuerzas entre el Centro de Salud Tipo C, logrando reducir el costo de productos y aumentando los canales de distribución, existiendo también dificultades entre las cuales la falta de experiencia y saturación del mercado generan una desventaja.

3.1.3. Análisis FODA

Las fortalezas identificadas en este establecimiento son la accesibilidad a la atención médica debido a que hay guardias rotativas de 24 horas los 7 días cuenta, con un equipo multidisciplinario. Entre las debilidades de esta institución es no contar con la cantidad de talento humano suficiente y a su vez el índice de ausentismo que el presenta personal que labora ocasionando molestias a los usuarios y nudos críticos en la atención.

Las oportunidades realizar convenios interministeriales y lograr tener voz y voto en mesas técnicas a nivel de Cantón. La amenaza más prominente es la falta de presupuesto para la repotenciación de equipo que ha cumplido su vida útil.

3.1.4. Cadena de Valor de la organización

Tabla Nª 4

	Recurso de entrada	Infraestructura	Cuenta con una infraestructura de 5 años de funcionamiento, cuenta con un espacio necesario para crear el departamento de salud laboral y ocupacional.	Recurso de salida	
Necesidades del paciente		Desarrollo tecnológico	Implementación de puntos de red para mejoramiento de internet en la unidad. implementación de software para manejos de programas del sistema de salud.		Paciente salida satisfecho de atención
		Recursos humanos	Gestión e contrato de talento humano designación de médico y capacitaciones al personal del área de atención al usuario.		
		Adquisición	Equipamiento tecnológico para atención a los usuarios		
			Nómina de personal Cartera de servicios de la Unidad Protocolos de metas Indicadores por puestos de trabajos Planes educacionales Pausas activas Atenciones médicas Cartera de Servicios Actividades primarias		

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Fuente: Centro de Salud Tipo C

3.1.5. Planificación Estratégica

Misión

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública, a través de la gobernanza, vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho mediante de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades promoción de salud e igualdad, (Centro de Salud Tipo C Chone, 2022).

Visión

El Ministerio De Salud ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema De Nacional con un modelo referencial en Latino América que priorice la promoción de la salud y prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez garantizando la salud integral de la población, (Ministerio de Salud Pública , 2019).

Valores

Respeto. - todas las personas merecen el mejor servicio, a respetar su dignidad y a ser atendidas en todas sus necesidades.

Inclusión. - nuestro país es étnico multicultural y merecen ser atendidos sin vulnerar sus derechos

Vocación de servicio. – laboramos diariamente con amor y pasión por el trabajo realizado

Compromiso. – dar todos nuestros conocimientos a favor de nuestros pacientes

Integridad. – mantener un comportamiento, íntegro y ser responsables de nuestros actos

Justicia. – la comunidad en general tiene derecho a ser tratada ante cualquier eventualidad que presente.

Lealtad. – defender siempre los principios y valores que garanticen el cumplimiento de los derechos de la población. , (Ministerio de Salud Pública , 2019)

Objetivos Institucionales

Renovar el contexto relativo a Seguridad laboral.

Ampliar conciencia en rutinas de trabajos seguros en patrones y recursos humanos.

Aumenta el cuidado, el derecho, la promoción y la prevención en los trabajadores.

Principios Éticos

La Autonomía derecho a tomar sus propias decisiones

La Beneficencia contribuir al bienestar de quien lo necesite

La **Justicia** en cumplimiento de todo acto en honor a la verdad

Política: favorecer a cumplimiento de normas para cumplir con la salud y bienestar de la población.

3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Luego de obtener el análisis de esta gestión se empezó a determinar indicadores que nos ayuden a medir la eficiencia con la que esta unidad médica consigue sus objetivos, al emplearse indicadores en muchas de las instancias nos ayudan a valorar los objetivos proyectados.

3.2.1. Gestión Gerencial de la Dirección

Dado el contexto del establecimiento el direccionamiento del mismo está regulado por un solo funcionario por tanto es el encargado de gestionar los recursos de los diversos ámbitos

3.2.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Estrategia 1.- Mejorar la accesibilidad a la consulta externa

Actividad 1.- Evaluar tiempos actuales de espera en consulta y optimizar el diseño de agendas

Tabla Nª 5

NOMBRE DE TAREA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACION	META
Numero de encuestas	$\frac{\text{Número de encuestas realizadas}}{\text{Total, de encuestas autorizadas}}$	Solicitud por correo institucional	100%
Cantidad de personal asistente a capacitación	$\frac{\% \text{ de profesionales capacitado}}{\text{Total, profesionales que necesitan capacitación}}$	Firmas de bitácora de asistencia	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Estrategia 2.- Instaurar pautas de trabajo en atención primaria

Actividad 2.- Capacitaciones de guías clínicas y protocolos de manejo consensuadas en el área de salud.

Tabla Nª 6

NOMBRE DE LA TAREA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Cronograma de capacitaciones	$\frac{\text{Número de cronogramas aprobados}}{\text{Total, de cronogramas solicitados}}$	Informé técnico enviado por zimbra o quipux	100%
Evaluación de Actividades	$\frac{\% \text{ de profesionales evaluados}}{\text{Total, de profesionales que requieren evaluación}}$	Bitácora de registro y calendario de evaluación con fecha de emisión por medio oficial	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Estrategia 3.- Proponer la participación e implementación de los profesionales en la gestión y mejora de los procesos de la organización.

Actividad 3.- Potenciar la incorporación de los profesionales en grupo de trabajo, comisiones y equipos de mejora

Tabla Nª 7

NOMBRE DE LA TAREA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACION	META
Implementar comité para equipos de mejora	$\frac{\text{Nº de profesionales seleccionados}}{\text{Total, de profesionales notificados}}$	Acta de comité de selección	100%
Conformar equipos de trabajo	$\frac{\text{Nº de profesionales autorizados}}{\text{Total, de profesionales solicitado}}$	Acta de conformación de equipos	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Estrategia 4.- Evaluar la percepción de los usuarios

Actividad 4.- Impulsar mejoría a través de la gestión de sugerencias, quejas y reclamos incorporándoles como fuente de información

Tabla Nª 8

NOMBRE DE LA TAREA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACION	META
Implementar buzón para reclamos, quejas y sugerencias anuales	$\frac{\text{Nº de buzones implementados}}{\text{Total, de buzones solicitados}}$	Notificación mediante informe técnico sobre sugerencia, quejas y reclamos	100%
Identificar deficiencias y áreas de mejora específica	$\frac{\text{Nº de áreas identificadas}}{\text{Total, de servicios existentes}}$	Notificaciones por vía oficial	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Estrategia 5.- Establecer en las distintas salas de espera un punto y horario de información para los pacientes

Actividad 5.- implementar un protocolo de información en la unidad operativa que esta visible para los pacientes y familia

Tabla Nª 9

NOMBRE DE LA TAREA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACION	META
Elaborar ejemplar de protocolo para implementación	$\frac{\text{Numero de revisiones realizadas}}{\text{Total, de revisiones requeridas}}$	Borrador en físico y digital	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

3.2.3. Gestión Financiera

Actividad 6.- No se maneja gestión financiera que depende directamente de un distrito de salud que fija un presupuesto anual por Unidad Operativa.

Tabla Nª 10

NOMBRE DE LA TAREA	FORMULA DE INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Presupuesto aprobado para unidad operativas	$\frac{\% \text{ de presupuesto aprobado}}{\% \text{ de presupuesto solicitado}}$	Solicitud por Quipux y Zimbra	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

3.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Actividad 7.-Requerimiento de medicamentos e insumos de abastecimiento de la institución.

Tabla Nª 11

NOMBRE DE LA TAREA	FORMULA DE INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Requerimiento aprobado para unidad operativa	$\frac{\text{Número de medicamentos e insumos autorizados}}{\text{Total, de medicamentos e insumos solicitados}}$	Numero de insistidos	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Actividad 8.- entrega de medicamentos prescritos por el medico la hora, dosis y frecuencia.

Tabla Nª 12

Elaboración por: Mayra Barrezueta

3.2.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

En la gestión técnica y tecnológica del Centro de Salud Tipo C se ha definido la siguiente actividad.

Actividad 9.- realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos informáticos a fin de garantizar un adecuado funcionamiento evitando cualquier tipo de inconveniente.

Tabla Nª 13

NOMBRE DE LA TAREA	FORMULA DE INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Facilitadores aprobados	$\frac{\text{Número de facilitadores autorizados}}{\text{Total de facilitadores solicitados}}$	Números de insistidos	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Actividad 10.- actualizar historias clínicas del paciente, en el sistema informático del Centro de Salud con el fin de mantener en formato digital toda la información de los usuarios que permita seguir la continuidad y calidad en su atención medica

Tabla Nª 14

NOMBRE DE LA TAREA	FORMULA DE INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Actualización de historias clínicas	$\frac{\text{Nº de HCL actualizadas}}{\text{Total, de HCL establecida actualización}}$	Reportes mediante Zimbra o Quipux	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

Actividad 11.- Actualización de activos y pasivos con los que cuenta la institución ejecutada por cada una de las áreas, para obtener el estado de cada bien de forma organizada y detallada, con la finalidad de comprobar los elementos.

Tabla N° 15

NOMBRE DE TAREA	FORMULA DE INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Actualización de inventario	$\frac{\% \text{ de inventario actualizado}}{\text{Total, de inventario requerido para actualización}}$	Verificación del Inventario	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

3.2.5 Gestión Política y Social

Para la gestión política y social del Centro de Salud Tipo C se ha definido la siguiente tarea con su indicador correspondiente

Actividad 12.- Establecer alianzas estratégicas con instituciones que ofrezcan capacitación a personal médico con el fin de contar con un equipo capacitado para mejora continua de la atención a los pacientes de la institución.

Tabla N° 16

NOMBRE DE TAREA	FORMULA DE INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Alianzas estratégicas	$\frac{\text{Número de trabajadores designados}}{\text{Total, de trabajadores existentes}}$	Documento de registro, asistencia y evaluación	100%

Elaboración por: Mayra Barrezueta

3.2.6 Presupuesto

Tabla N°17: Presupuesto

PRESUPUESTO ESTIMADO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL							
R E C U R S O S	TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
	Comité de implementación	Administradora Tecnica	4	12	48	20	960
		Médico	3	12	36	20	720
		Enfermera	3	12	36	18	648
		Analista atención al usuario	3	12	36	18	648
	Otros de apoyo				0		0
					0		0
					0		0
					0		0
	MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	1000	12	12000	0,01	120	
Material de oficina	lapices	20	12	240	0,2	48	
Material de oficina	esferos	15	12	180	1,05	189	
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
Equipo de computo	Lapto	3			1200	3600	
Muebles de oficina	Escritorio	2			150	300	
Equipo de computo	Impresora	3			200	600	
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
Imprevistos						coloque el 10% del total de los recursos de talento humano, materiales y equipamiento	
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL							7833

3.6.7. Cronograma

Tabla N°18

Meses De Intervención												
Indicadores	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Numero de encuestas	x					X						
Cantidad de personal asistente a socialización	x					x						
Cronograma de capacitaciones aprobadas		x			x			x			X	
Evaluación de actividades			x						x			
Implementar comité para equipos de mejora	x											X
implementar un comité para equipos de mejoras				x								x
Implementar de buzón para reclamos, quejas y sugerencias		X									x	
Identificar deficiencias y áreas de mejora específica		x					X					
Elaborar ejemplar de protocolo para implementación			x			x			x			
Presupuesto aprobado para unidad operativas	x											x
Entrega de medicamentos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
Requerimiento aprobado para unidad operativa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
Facilitadores aprobados	x			x			x			x		
Actualización de historias clínicas						x						x
Actualización de inventario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
Alianzas estratégicas						x						x

CAPITULO IV

4.1. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

4.1.1. Evaluación del plan de gestión

El monitoreo y evaluación de plan de gestión gerencial para la optimización de calidad de los servicios de atención médica en el Centro de Salud Tipo C Chone, es un mecanismo que permite a la institución obtener información clara para la toma de decisiones que ayuden a garantizar la optimización de los servicios, los mismos que ayudaran a determinar el nivel de cumplimiento en los indicadores propuestos, así como lograr los objetivos esperados.

La importancia del monitoreo radica en la relevancia de controlar las estrategias y actividades detalladas en el plan de gestión, de tal forma que permite verificar el desempeño de las actividades, así como establecer acciones que contribuyan al logro de los indicadores y objetivos proyectados.

4.1.2. Monitoreo

Considerando que el plan de gestión se enfoca en la optimización de la calidad de los servicios de atención médica, las actividades planteadas se llevan a cabo entre un mediano y largo plazo, en esta medida se logra también las metas propuestas. Por lo tanto, se establece que el monitoreo pertinente sea trimestral, semestral y anual según los avances de cada una de las actividades e indicadores, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 19: Monitoreo

Área de gestión	Indicador	monitoreo	plazo	Responsable
Gestión administrativa	Numero de encuestas realizadas	Semestral	Permanente	Administrador técnico
	Cantidad de profesionales asistentes a socialización	Semestral	6 meses	Administrador técnico
	Cronograma de capacitaciones aprobadas	mensual	3 meses	Administrador técnico
	Evaluación de actividades	Semestral	6 meses	Equipo de trabajo y mejoras
	Implementar comité para equipos de mejora	Anual	1 año	Administrador técnico
	Notificación y conformación de grupos de trabajo	Semestral	6 meses	Administrador técnico
	Implementar buzón anónimo	anual	1 año	Equipo de trabajo y mejoras
	Identificar deficiencias y áreas de mejora específica	semestral	6 meses	Administrador técnico
	Elaboración de borrador para protocolo de implementación	semana	3 meses	Equipo de trabajo y mejoras
Gestión financiera	Presupuesto aprobado para unidad operativas	anual	1 año	Administrador técnico
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	Requerimiento aprobado para unidad operativa	mensual	1 mes	Encargado de farmacia
	Entrega de medicamentos	semanal	1 mes	Encargado de farmacia
Gestión de las tecnologías de la información	Facilitadores aprobados	trimestral	3 meses	Administrador técnico
	Actualización de Historias Clínicas	mensual	6 meses	
	Actualización de inventario	semestral	Permanente	Administrador técnico
Gestión política y social	Alianzas estratégicas	mensual	6 meses	Equipo de trabajo y mejoras

Elaboración por: Mayra Barrezueta

4.1.3. Evaluación

Para la evaluación de las actividades dispuesta a lo largo de los objetivos del plan de gestión se tomará en cuenta 4 aspectos:

- **Indicador de la actividad:** detalla la medición de cumplimiento de la actividad
- **Medio de verificación:** instrumento para medir el cumplimiento de la meta establecida
- **Responsable de la actividad:** será la persona encargada de alcanzar la meta establecida
- **Plazo:** tiempo designado para cumplir la meta

Los aspectos: indicador y medio de verificación se detallan en el capítulo III de este documento, los otros dos restantes se tallan en la tabla N° 3 del presente capítulo.

Para evaluar estos resultados de cada uno de los indicadores en un plazo establecido en la fase de monitoreo, se procede a mostrar las metas alcanzadas y no por medio de la semaforización de esta, de la siguiente manera:

Tabla N° 20: Semaforización para cumplimiento de metas

Color	Interpretación
	80 al 100% Verde
	50% al 79% Amarillo
	0% - 49% Rojo

Elaboración por: Mayra Barrezueta

En caso de que no se hay logrado cumplir en su totalidad una meta establecida de deben identificar los motivos de suceso es decir si el incumplimiento fue en

las tareas definidas para la actividad, el inadecuado planteamiento de las metas, plazo de verificación causa de factores.

Ya evaluados los indicadores tomando en cuenta la semaforización descrita en el cuadro anterior, el comité de trabajo y mejoras realizara un informe en el que consten los resultados anuales del plan de gestión, reuniendo para ello a la administradora técnica y líderes de proceso del Centro de Salud Tipo C, con el fin de este en conocimiento los logros alcanzados y aquellos en los que se debe trabajar para alcanzar los objetivos del plan.

4.1.4. Limitaciones y restricciones en la Gestión esencial

El Plan de Gestión dependen de elementos que no pueden ser controlados, es decir hechos no previsibles que conllevan a los plazos solicitados o planeados, entre estas se puede marcar las siguientes:

- El plan de Gestión tendría un costo estimado del 10% para su desarrollo tomando en cuenta las situaciones internas y externas de la institución al depender de un ente regulador, tomándose en cuenta que todos los presupuestos son manejados anualmente.
- La información es proporcionada por el Centro de Salud, a la fecha de inicio del plan y sus proyecciones estarán en base a la misma, por lo tanto, no se puede hablar de etapas extensas debido a que es una institución pública y cualquier cambio o tiempo, modificarán la cifra financiera estimada.
- La poca coordinación y trabajo entre las áreas de la institución para llevar a cabo la idea de mejora, requiere efectuar capacitaciones, talleres, seminarios y charlas proyectadas en este plan de gestión para que preexista estimulación al trabajo, autoestima, comunicación asertiva efectiva, para el progreso continuo de los profesionales logrando establecer porcentajes óptimos en la semaforización para cumplimiento de metas

4.1.5. Conclusiones

- El plan de gestión para la optimización de los servicios, se enfoca principalmente en los usuarios, cómo son atendidos de acuerdo a sus necesidades, en la investigación se evidenció que la institución tenía un índice de insatisfacción con la atención, sobre todo en los tiempos de espera para tener acceso a atención médica.
- El personal del Centro de Salud Tipo C Chone, se enfocó en mejorar la optimización de los servicios con el cumplimiento de normas y protocolos que garanticen la calidad, ya que esto ayudará a realizar los correctivos necesarios para una atención oportuna de los usuarios que utilizan el servicio.
- Realizar evaluaciones periódicamente de los servicios, con el fin de prever si estos son efectivos o si se están obteniendo los resultados esperados, en caso de no ser así habría que modificarlos para cumplir los objetivos planteados.
- Para la ejecución adecuada de este plan es necesario que se destine recursos suficientes, así como solicitar con anticipación un requerimiento para monetario a sede distrital, los cuales podrían convertirse en factores que se consideren importantes, para la administradora técnica del Centro de Salud Tipo C, mejorando de la calidad en el servicio en atención médica.

4.1.6. Recomendaciones

- Es importante realizar un requerimiento de parte de la administradora Técnica de la institución, haciendo énfasis en la importancia de implementar este Plan de Gestión, ya que de este y de su accionar depende que se reduzcan en gran medida los índices de insatisfacción presentados en la actualidad.
- Se solicita el apoyo y trabajo en equipo del personal médico y administrativo para la ejecución del Plan de Gestión, y así optimizar la atención médica, con el fin de

evaluar si estos están alcanzando los resultados deseados, o en caso de no brindar resultados esperados se verá la necesidad de modificarlos.

- Para la apropiada ejecución del actual plan es preciso que se utilicen las acciones detalladas inicialmente, instaurando alianzas estratégicas, talleres, seminarios, y otros factores que sean considerados trascendentales por los directivos de la institución en este sentido las actividades deben ejecutarse de forma permanente y en función de las necesidades que surjan a futuro, creándose un beneficio para el paciente, el equipo médico y establecimiento de salud.

4.1.7. Glosario

- **Actividad:** Capacidad de obrar o de producir un efecto
- **Admisiones:** Es el área administrativa encargada de realizar el proceso de ingreso de los pacientes a los diferentes servicios
- **Atención médica:** conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población
- **Centro de Salud:** lugares que brindan cuidados para la salud
- **Estrategia:** Serie de acciones muy mediatas encaminadas hacia un fin determinado.
- **Gestión:** Conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo.
- **mejoras continuas:** búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, los productos y los servicios.
- **Plan:** Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo una idea.
- **Planteamiento:** hay que aplicar la lógica para el correcto planteamiento de la ecuación
- **Problema:** Cuestión que se plantea para hallar un dato desconocido a partir de otros datos conocidos, o para determinar el método que hay que seguir para obtener un resultado dado.
- **Semaforización:** Una herramienta que permite identificar y determinar en el momento oportuno.
- **Seminarios:** Conjunto de actividades que realizan en común profesores y alumnos, y que tiene la finalidad de encaminarlos a la práctica y la investigación de alguna disciplina.
- **Tarea:** trabajo que debe hacerse en tiempo limitado.
- **Usuarios:** Que usa habitualmente un servicio

4.1.8. Siglas

HCL: Historia Clínica.

4.1.9. BIBLIOGRAFÍA:

1. Recursos Humanos para la Salud, Sistemas Sanitarios Basados en la Atención Primaria de Salud, Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C., Estados Unidos de América
 2. Chang Campos, Caroline J. (2017). Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(4), 452-460. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270>
 3. (salud, 2002) LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.pdf (conasa.gob.ec)
 4. (publica, 2018) Modelo de atención integral en salud familiar y comunitaria en la atención primaria chilena - PMC (nih.gov)
 5. Centro de Salud Tipo C Chone. (2022). *Misión y Visión* . Chone .
 6. González, M. (2016). *Satisfacción de los pacientes* .
 7. Ministerio de Salud Pública . (2019). *Política Nacional de Salud* . Quito .
- publica, r. p. (4 de sep de 2018). *published online*. Obtenido de published online: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6386016/>
- salud, l. o. (25 de sep de 2002). *lexis finder*. Obtenido de lexis finder: <https://www.conasa.gob.ec/wp-content/uploads/BASES-LEGALES-PDF/LEY%20ORG%C3%81NICA%20DEL%20SISTEMA%20NACIONAL%20DE%20SALUD.pdf>

4.1.10. ANEXOS