



## **Maestría en gerencia de instituciones de salud**

PLAN DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SALUD  
INFANTIL, EN LA ATENCIÓN INTEGRADA A LAS ENFERMEDADES  
PREVALENTES DE LA INFANCIA (AIEPI), EN EL HOSPITAL RODRÍGUEZ DE LA  
CIUDAD DE MANTA-ECUADOR.

**Docente:** Dr. Cristina Pérez Rico

**Estudiante:** Gabriela Monserrate Rivera Mendoza

## Índice de contenido

RESUMEN .....	IV
ABSTRACT .....	V
CAPÍTULO I .....	1
1.REVISIÓN DEL ESTADO DE ARE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	1
1.1.1. Introducción .....	1
1.1.2. Análisis De La Situación Actual De Gestión Comercial .....	3
1.1.2.1. Estructura administrativa, financiera y operativa .....	3
1.1.3. Oferta Y Demanda De Servicios .....	5
1.1.4. Planteamiento Del Problema.....	10
1.1.5. Justificación Del Planteamiento Del Problema.....	10
1.1.6. Objetivo general y específicos del plan para la prestación de servicios .	11
1.1.7. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios .....	11
1.1.8. Propuesta y justificación de alternativas de solución.....	12
CAPITULO II.....	14
2.1.JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. ....	14
2.2.DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD. ....	16
2.2.1. Gestión gerencial de la dirección .....	16
2.2.2. Gestión administrativa y de recursos humanos. ....	18
2.2.3. Gestión Financiera.....	19
2.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento Y Logística.....	20
2.2.5. Gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización .....	22
CAPITULO III .....	23
3.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL .....	23
3.1.1. Análisis del entorno social .....	23
3.1.1.1. Fuerzas económicas .....	23
3.1.1.2. Fuerzas sociales, culturales, demográficas y ambientales .....	23
3.1.1.3. Fuerzas políticas gubernamentales y legales .....	24
Fuerzas tecnológicas.....	25
3.1.1.4. Fuerzas competitivas.....	25
3.1.2. Análisis De La Industria De Salud (Matriz Porter).....	26

3.1.2.1.	Rivalidad Entre Empresas Competidoras .....	26
3.1.2.2.	Poder De Negociación De Los Proveedores.....	26
3.1.2.3.	Poder De Negociación De Los Consumidores .....	27
3.1.2.4.	Desarrollo De Productos Sustitutos .....	27
3.1.2.5.	Entrada Potencial De Nuevos Competidores.....	28
3.1.3.	Análisis Foda.....	28
3.1.4.	Cadena De Valor De La Organización.....	30
3.1.5.	Planificación Estratégica.....	31
3.1.5.1.	Misión .....	31
3.1.5.2.	Visión.....	31
3.1.5.3.	Valores .....	31
3.1.5.4.	Objetivos Institucionales.....	32
3.1.5.5.	Políticas.....	32
3.2.	PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	33
3.2.1.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL .....	33
3		
3.2.1.1.	Gestión gerencial de la dirección.....	33
3.2.1.1.1.	Indicadores de gestión por áreas:.....	33
3.2.1.2.	Gestión Administrativa Y De Recursos Humanos .....	35
3.2.1.2.1.	Indicadores de gestión administrativa por áreas:.....	35
3.2.1.3.	Gestión Operativa, Abastecimiento Y Logística .....	37
3.2.1.4.	Gestión de servicio de clínica y/u hospitalización.....	39
3.2.1.4.1.	Indicador de gestión clínica por áreas:.....	39
CAPITULO IV	.....	41
4.1.	Evaluación e implementación integral de gestión gerencial .....	41
4.1.1.	Limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial.....	41
4.1.2.	Conclusiones y recomendaciones.....	42
Bibliografía.....		44
Anexos .....		46

## RESUMEN

El Hospital Rodríguez Zambrano de la ciudad de Manta, es la principal casa de salud que brinda apoyo asistencial a los niños y niñas de las diferentes zonas rurales y urbanas de Manabí, cuenta con diferentes áreas especializadas en la atención y cuidado de los menores; en el proyecto se evidencia la falta de aplicación del plan de gestión de parte del personal médico, para mejorar los procesos de salud infantil y la calidad en el servicio y el cuidado de la atención oportuna e inmediata a los menores.

En tal virtud, el presente proyecto tiene como objetivo integrar un sistema de atención integrada a las enfermedades prevalentes en la infancia, con la finalidad de dar una respuesta oportuna a los padres de familia que llegan al hospital Rodríguez Zambrano buscando un servicio de calidad, bienestar y seguridad para cada uno de sus hijos que ingresan por presentar problemas en su salud y necesitan atención inmediata.

La metodología que se aplicó dentro de la investigación fue a través de un estudio descriptivo- observacional, en la aplicación de instrumentos, se realizó una entrevista dirigida al jefe y coordinador de salud del área de pediatría, el check list se elaboró con la compañía del administrador y analista para evaluar los conocimientos del personal y las encuestas fueron diseñadas para los padres de familia, con la finalidad de medir la calidad de satisfacción en el servicio recibido, para el tratamiento respectivo de las enfermedades de sus niños.

Se pudo establecer como resultado que, debido a la alta demanda de niños enfermos en la actualidad, a causa de un sistema inmune inmaduro y ante la falta de espacio el hospital tiende a saturarse de pacientes y no cumplir con los procesos correctos para ayudar al niño inmediatamente en el tratamiento oportuno de su enfermedad.

Se concluye, que el plan de gestión sirve para mejorar la calidad de atención en los niños y niñas en el área de pediatría, comunicar los resultados y brindar una ayuda constante en los procesos de su salud, evitando con ello el aumento de riesgo de muertes en pacientes al no ser atendidos correctamente de acuerdo a normas y protocolos establecidas internamente en el hospital.

## **ABSTRACT**

The Rodríguez Zambrano Hospital in the city of Manta, is the main health center that provides care support to children from the different rural and urban areas of Manabí, it has different areas specialized in the care and attention of minors; The project shows the lack of application of the management plan by medical personnel, to improve child health processes and the quality of service and care of timely and immediate care for minors.

In this virtue, the present project aims to integrate an integrated care system for diseases prevalent in childhood, in order to provide a timely response to parents who arrive at the Rodríguez Zambrano hospital looking for a quality service, well-being and safety for each of their children who are admitted due to health problems and need immediate attention.

The methodology that was applied within the investigation was through a descriptive-observational study, in the application of instruments, an interview was conducted with the head and health coordinator of the pediatric area, the check list was elaborated with the company of the administrator and analyst to evaluate the knowledge of the staff and the surveys were designed for parents, in order to measure the quality of satisfaction in the service received, for the respective treatment of their children's illnesses.

As a result, it was possible to establish that, due to the high demand for sick children today, due to an immature immune system and due to lack of space, the hospital tends to become saturated with patients and does not comply with the correct processes to help the child. immediately in the opportune treatment of his illness.

It is concluded that the management plan serves to improve the quality of care in children in the pediatric area, communicate the results and provide constant help in their health processes, thereby avoiding the increased risk of death. in patients who are not treated correctly according to the rules and protocols established internally in the hospital.

## **CAPÍTULO I**

### **1. REVISIÓN DEL ESTADO DE ARE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL**

##### **1.1.1. Introducción**

La atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia surge en 1992, como una técnica importante para prevenir la mortalidad y morbilidad de los menores de cinco años de edad; con el paso del tiempo los antecedentes globales han revelado que en América Latina, alrededor de cuatrocientos mil niños y niñas mueren cada año, siendo por enfermedades que pueden ser tratadas y evitadas a tiempo; estrechamente se relacionan con una problemática frecuente, la falta de atención médica por la carencia de aspectos sociales, culturales, políticos y económicos de cada país, donde mayormente estas muertes infantiles suceden en los periodos neonatales y ocurren en la primer semana de vida, debido a factores que son provocados por la mala gestión médica o falta de preocupación de controles en la madre en el transcurso del embarazo.

El conocimiento que se aporta constantemente para la ejecución de procesos médicos se va alineando a obtener un mejor desarrollo y atención especializada por parte de los profesionales en salud, mostrando que la experiencia cotidiana que se tiene a partir de las personas genera una combinación de factores que permiten desarrollar una estrategia como herramienta principal para la atención de los infantes, centrándose en sus problemas que se observan constantemente y pueden afectar gravemente su salud.

La salud es un factor primordial en la vida de todas las personas, es un derecho por el que se debe ser respetado con igualdad, por esta razón el conocimiento de las diferentes acciones en los sistemas de salud ejerce un impacto significativo en los pacientes, quienes deben actuar con responsabilidad y entrega para ofrecer un proceso integral a los infantes, y que este se complemente con un estado de bienestar físico, espiritual y mental.

De esta manera el objetivo principal de la investigación es integrar un sistema que permita llevar a cabo de forma correcta los procesos en la salud de los infantes del hospital Rodríguez Zambrano; procesos que deberán cumplirse con el respectivo cuidado, bienestar y seguridad en cada uno de las actividades que deben ser realizados para la prevención de las

enfermedades y que las mismas pueden afectar significativamente en el desarrollo de sus primeros años de vida.

Para gestionar un cambio en los servicios de salud integrada de los infantes, se debe empezar por contribuir con el cumplimiento específico de los objetivos que se mantienen para la prevención y tratamiento del plan de desarrollo infantil AIEPI, es decir un conjunto de acciones que deberán basarse en la valoración física, detallando aspectos críticos de cómo deberán llevar su tratamiento en orientación a la alimentación, higiene, medicamentos, equipos de promoción y todo lo relacionado en la atención integrada de las enfermedades prevalentes de la infancia y de esa manera generar buenas prácticas de organización en los servicios de salud.

Las actividades que se ejercen en el sector de salud, para atender a las enfermedades desarrolladas en la infancia, se convierten en un modelo integrado en el que se percibe valores reales de buena atención y organización médica, siendo la misma estructurada con un equipamiento completo en el que se medirán y aprobaran los recursos necesarios para tener una mejor atención en sostenibilidad a los infantes, estableciendo una guía que represente y ayude a mejorar el cuidado en el hogar, nutrición, desarrollo y proceso de las niñas y niños que necesitan de una revisión constante de acuerdo a su diagnóstico y el riesgo que se ha presentado de manera constante en su salud.

Es por esta razón que se determina una importancia en las diferentes prácticas metodológicas y de procedimientos que tienen los médicos, para integrar constantemente procesos que consideren aumentar los conocimientos al respecto con el cuidado y mantenimiento de la salud de la niña y niño en la comunidad y el hogar, potenciando recibir así un beneficio alto en los procesos de salud a nivel comunitario, esto como parte de un plan de desarrollo infantil que compromete a eliminar barreras económicas y organizacionales, con la finalidad de que todos tengan su derecho en ser atendidos en su salud sin discriminación alguna.

## **1.1.2. Análisis De La Situación Actual De Gestión Comercial**

### **1.1.2.1. Estructura administrativa, financiera y operativa**

Las decisiones en los procesos generales del hospital son lideradas por el gerente institucional, mismo que se encarga de realizar los diferentes procesos administrativos que conllevan actuar de forma responsable y liderar los proyectos correctamente, para gestionar la atención de los pacientes y poder brindar un servicio de calidad. En la parte administrativa se diseñan los procesos que van determinados en base a una buena planeación, organización y control; mismos que buscan llevar a cabo una función capaz de liderar los procesos de crecimiento, motivación y decisiones técnicas que sirven para garantizar una prestación ideal de servicios administrativos y que los mismos ayuden a los procesos de institución hospitalaria para generar una mejor imagen a nivel institucional.

En la parte financiera y operativa se lleva a cabo un proceso que corresponde a distribuir los recursos que han sido requeridos, a través de partidas presupuestarias del Estado, misma que define como principal precursor al ministerio de economía y finanzas, siendo la ayuda del director financiero primordial para centrarse en la inversión que detalla los valores institucionales del hospital en el manejo de sus recursos.

El hospital en la actualidad presenta problemas de liquidez, por ello se ha visto perjudicado sus procesos de adjudicación de compras en insumos, equipos y medicamentos necesarios para atender a los infantes correctamente y darle todo lo necesario para su tratamiento médico, es por esa razón que no se ha podido cumplir permanentemente con cada una de sus capacidades y gestiones precisas de abastecimiento para una atención integral correcta a cada uno de los niños y niñas que solicitan el servicio de atención inmediata.

El director financiero es la persona encargada de este proceso que, en base a la información proporcionada, menciona que los recursos financieros son provenientes de una modificación presupuestaria, la misma que asigna un total de \$171.696,00 disponibles para la atención de emergencia en los infantes que requieren ser atendidos y no disponen de los recursos suficientes para su atención hospitalaria.

La planificación de lo que se necesita de insumos se realiza constantemente de forma mensual, donde el área de atención infantil debe tener debidamente detallado los procesos

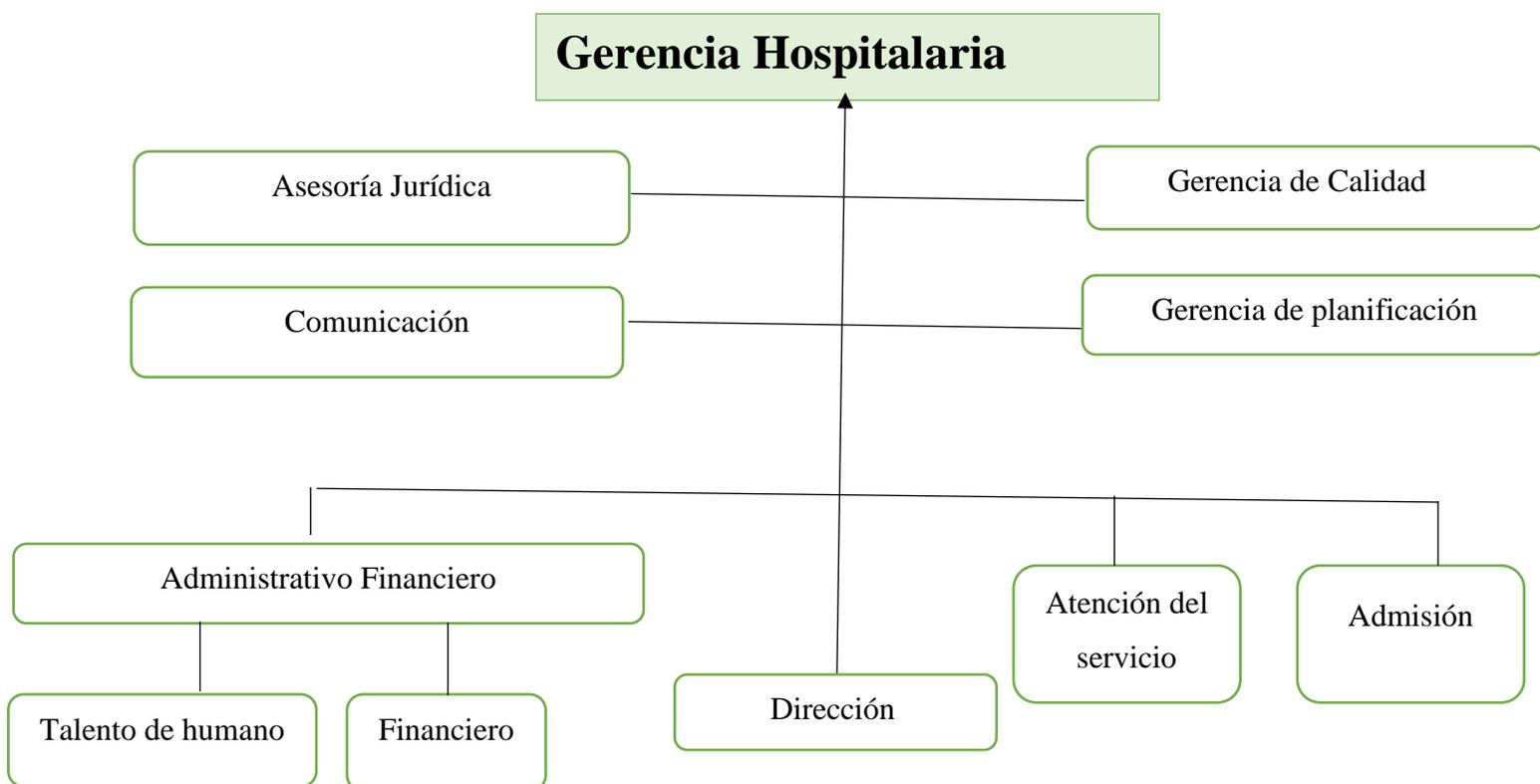
que serán realizados hasta presentar una mejor programación, almacenamiento y distribución médica, el mismo que ayudara a dar una respuesta contundente y clara al usuario.

Es necesario acotar la cartera vencida que se encuentra en el hospital actualmente por servicios que ha brindado a las instituciones de salud con afiliación a institutos de seguridad social, que no responden al pago de sus cuentas y disminuyen los insumos dentro del hospital, esto debido a bajos niveles de convenios interinstitucionales y la crisis presupuestaria por la que pasa el país en la actualidad.

#### 1.1.2.1.1. Estructura Organizacional

Dentro del hospital de salud se brinda una atención preventiva, que conserva de forma estratégica la salud de las personas y maneja aspectos relevantes de un correcto sistema efectivo en cada uno de sus procesos, es por ello que para que se encuentre su función correctamente se debe proceder a prevenir y actuar de forma positiva y esquemática la función de cada una de las personas que deben actuar en la atención de seguridad dentro del hospital.

**Figura 1: Estructura organizacional HRZ**



*Nota: Organigrama institucional del Hospital Fuente: Hospital general Rodríguez Zambrano, (2021).*

### 1.1.3. Oferta Y Demanda De Servicios

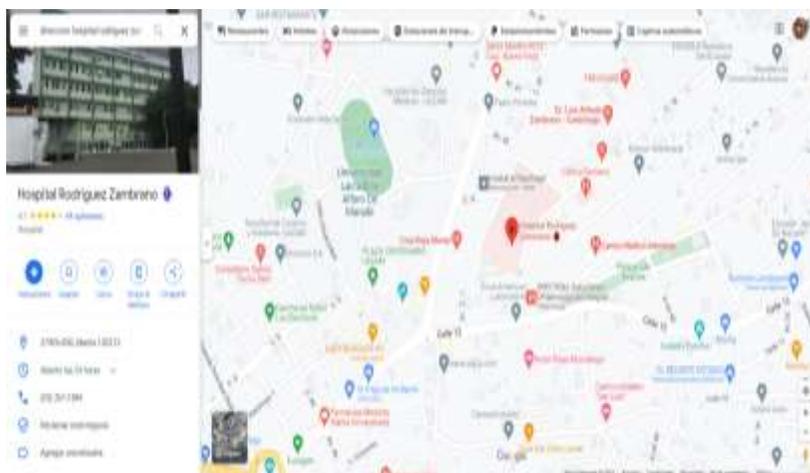
#### 1.1.3.1. Análisis Geoespacial Y Geopolíticos

El hospital Rafael Rodríguez Zambrano es un hospital que está orientado a ofrecer atención médica integral y se proyecta atender a un sector amplio dentro de la población, el mismo se encuentra ubicado en la Ciudad de Manta provincia de Manabí, en el Barrio Santa Martha calle 12 y av. 38, con una cobertura de 536,931 habitantes de diferentes distritos de la zona sur.

Bajo información proporcionada por la entidad se encuentran distribuida de la siguiente manera:

- ✓ Manta, Montecristi y Jaramijó en un total de 400.505,00 en la población de personas y habitantes.
- ✓ Paján con 37.093,00 habitantes
- ✓ Jipijapa y Puerto López con un total de 99.333,00 personas

**Figura 2: Ubicación del HRZ**



*Nota: Ubicación geográfica del Hospital Rodríguez Zambrano, Fuente: Hospital general Rodríguez Zambrano, (2021).*

En la institución de salud se encuentra un área equipada donde se gestiona y se mantiene la capacidad para dar una atención integral en cada uno de los procesos de asistencia oportuna que requieren con urgencia la atención integrada en los infantes.

### **1.1.3.2.Oferta De Servicios**

La oferta de servicios del Hospital abarca procedimientos puntuales de consulta externa, emergencia, laboratorios, unidades de terapias calificadas entre otros; siendo su principal función asegurar que se cumpla con los procesos correctos y se lleve a cabo un nivel de atención alto y de complejidad con una categoría amplia de atención y de servicios especializados.

El hospital cuenta con alrededor de 643 servidores, siendo estos indispensables para el crecimiento de la institución. Los mismos que se encuentran distribuidos correctamente, siendo solamente 340 servidores que tienen una estabilidad laboral de nombramiento, 183 poseen contratos ocasionales y 120 son guías bajo la modalidad de nombramiento provisional. Dentro de esta estructura son profesionales altamente calificados que brindan una cartera de servicios amplia y apoyan en las necesidades de las personas que necesitan de ayuda y atención prioritaria en el proceso de atención a cada uno de los pacientes.

Entre los servicios que ofrecen se encuentran los siguientes:

- ✓ Atención inmediata 24 horas.
- ✓ Consulta general.
- ✓ Unidad de cuidado intensivo neonatal.
- ✓ Hospitalización.
- ✓ Unidad de endoscopia.
- ✓ Chequeos preventivos.
- ✓ Chequeos estudiantiles.
- ✓ Servicios diagnósticos.
- ✓ Tomografías.
- ✓ Ambulancia.
- ✓ Terapias de rehabilitación.
- ✓ Odontología.
- ✓ Soporte de terapias.

Los principales servicios que brindan para la atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia, es la intervención de actividades que van establecidas en mejora

de la calidad de la atención de mujeres en proceso de gestación, recién nacidos niñas y niños menores de 5 años, resumiendo la siguiente cartera de servicios:

- ✓ Integración y evaluación sistemática de los problemas de salud que afecte a la mujer en su proceso de gestación.
- ✓ Factores como estado de nutrición, vacunación, controles prenatales, seguimiento de parto.
- ✓ Cuidado en el nacimiento del niño y niña para atender diferentes procesos de quebranto en su salud.
- ✓ Exámenes rutinarios para evaluar su salud.
- ✓ Fortalecimiento de sistema inmune a través de vitaminas.
- ✓ Intervenciones quirúrgicas
- ✓ Consultas de revisión
- ✓ Visitas constantes de seguimiento en las enfermedades presentes.

#### **1.1.3.3.Población Atendida**

A través del reporte brindado por la unidad estadística del hospital se pudo extraer información que sirve de base para proporcionar la atención de pacientes que se ha dado constantemente, las mismas que han presentado un proceso de sobresaturación al no contar con los equipos suficientes y camas necesarias para su atención. A continuación, se describe en un gráfico el reporte del periodo 2019 al 2021 la actividad asistencial dada por el Hospital.

**Tabla 1: Actividad De Población Atendida**

Área o servicio	Total 2019	Total 2020	Total 2021
<b>Atenciones Emergencia</b>	73,554	73,254	44,014
<b>Atenciones Consulta externa</b>	71, 487	65,256	42,848
<b>Egresos hospitalarios</b>	13,496	13,124	11,915
<b>Total, de exámenes de laboratorio</b>	757,864	854,216	1,739,604
<b>Total, de ecografías</b>	2,546	1,984	1,725
<b>Procedimientos quirúrgicos</b>	6,145	5,874	4546
<b>Total, de partos</b>	1,987	1,854	1470

*Fuente: Estadística del Hospital Rodríguez Zambrano, (2021)*

El hospital en la actualidad trabaja con convenios de instituciones que brindan seguros privados, esto debido a la sobresaturación que ha tenido en torno a sus pacientes, siendo necesario derivarlos a nuevas casas de salud y lograr que se les brinde y asegure una atención de calidad.

#### **1.1.3.4.Demanda De Servicios Insatisfecha**

Dentro del área de consulta externa se observa que la media de mortalidad infantil, se sitúa arriba del 20% por 1000 nacidos vivos, siendo una de las causas por muerte neonatal, la falta de controles en su periodo gestante, que constata un proceso de que sus embarazos están sin la menor anomalía posible y se puede llegar correctamente a su periodo de gestación normal. Más del 70% de los niños y niñas, se observa que fallecen de neumonía, desnutrición y diarrea, observándose también mortalidad por la falta de problemas respiratorios, bajo peso, infecciones y en ocasiones asfixia.

En este proceso la población se ha encontrado con detalles que han afectado que su seguimiento de la enfermedad sea bajo, por ende se encuentran con quejas que les brinda una inseguridad a la imagen institucional que tiene el hospital, en ocasiones se ha observado principalmente la no disponibilidad de contar con las habitaciones disponibles para su hospitalización, por lo que genera un grado de incertidumbre en los familiares que necesitan

que a pesar de no tener los recursos suficientes para ir a clínicas privadas, sus hijos sean atendidos en calidad, armonía y respuesta favorable a su enfermedad.

En la actualidad el Hospital se encuentra en un proceso de reconstrucción de sus estructuras, presentándose constantemente falencias en la atención medica al no contar con un espacio físico más amplio que permita la atención adecuada de cada uno de los pacientes; el área de atención integrada servirá de herramienta para verificar desde el embarazo si hay la presencia de enfermedades que pueden afectar la salud del niño, este sistema realizara un monitoreo hasta sus 5 años de edad y dará paso hacer atendidos a una unidad de cuidados que brinde su seguimiento oportuno y logre determinar el detalle de la aparición de la enfermedad y proceder si se logra a su cura.

#### **1.1.4. Planteamiento Del Problema**

La atención integrada a las enfermedades prevalentes en los infantes es una herramienta que sirve para ayudar a implementar medidas de prevención que ayuden a mejorar la salud de los niños y niñas. La organización Panamericana de la salud menciona que alrededor de 12 millones de niños nacen cada año en América, de acuerdo con ello cuatrocientos mil mueren antes de cumplir los cinco años y doscientos cincuenta mil en sus primeras semanas de vida, esto debido ante la presencia de enfermedades que no se han podido controlar, siendo difícil de mantener un tratamiento eficiente que permita recuperar de forma parcial sus problemas presentados en su salud.

En el hospital Rodríguez Zambrano se ha identificado un alto índice de enfermedades en los niños, de acuerdo a datos proporcionados por el hospital cada mes ingresan un mínimo de 96 niños en el área de pediatría por enfermedades comunes como lo son neumonía, bronquitis, bronquiolitis, dengue, gastroenteritis, infecciones, convulsiones, entre otras, etc.

Dentro del hospital la presencia de varios problemas de salud en los niños se presenta regularmente, esto debido a que su sistema inmunológico inmaduro , por esa razón no responde de manera apropiada ante la aparición de nuevas enfermedades, haciéndolos más propensos adquirirlas y que su salud se vea mayormente afectada, por otra parte, la sobresaturación de pacientes hace que se presente retrasos en la atención médica, siendo esto manifestado constantemente por las personas que llegan a solicitar el servicio de salud de forma inmediata.

#### **1.1.5. Justificación Del Planteamiento Del Problema**

Al identificar el problema de investigación se observa como la falta de protocolos incide en la mala gestión médica, al no tener un manual de seguimiento que permita de forma inmediata identificar los principales factores que pueden afectar la salud de los niños. La falta de conocimientos en los padres, en ocasiones no conlleva la revisión médica constante que un niño debe tener en su salud, por ello el alto nivel de pobreza, la falta de cultura en educación en hábitos de higiene, y la deficiencia de accesos a centro de salud, ayuda aumentar la mala gestión del plan de cuidado integral a los infantes, no priorizando el cuidado y tratamiento que se debe darle a los mismos y finalmente no brindando conocimientos adecuados para contribuir en su crecimiento saludable en sus primeros años de vida.

Al lograr consolidar el presente trabajo se logrará tener un mejor control y prevención adecuada de enfermedades presentadas en los infantes, siendo los mismos detallados en un manual de seguimiento para lograr tener un tratamiento específico, mejorando así la organización y el desempeño de los servidores públicos en la atención personalizada de los menores.

### **1.1.6. Objetivo general y específicos del plan para la prestación de servicios**

#### **1.1.6.1. Objetivo General**

- ✓ Diseñar un plan de gestión para la atención integrada de las enfermedades prevalentes diagnosticadas en los niños y niñas del Hospital Rodríguez Zambrano de la ciudad de Manta- Ecuador.

#### **1.1.6.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Conocer los procesos de salud infantil, determinados en el Hospital Rodríguez Zambrano.
- ✓ Evaluar los procesos de salud infantil para la atención integrada de los niños y niñas del Hospital Rodríguez Zambrano
- ✓ Implementar tratamientos adecuados en la intervención inmediata de las enfermedades prevalentes en los niños y niñas.

### **1.1.7. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios**

- ✓ Mejorar guía de observación para la atención priorizada que deben tener los niños y niñas de cero a cinco años, dependiendo del grado de afectación de sus enfermedades.
- ✓ Considerar las principales unidades de salud que pueden ser derivados los niños y niñas, para que tengan un mejor cuidado integral en su tratamiento y mejora en su salud.
- ✓ Capacitación constante del personal médico, para brindar mejores herramientas y atención adecuada a los padres durante la solicitud de atención médica a sus hijos.
- ✓ Protocolos claros de ingreso y cuidado que tienen que implementarse en los niños y niñas.
- ✓ Horario de atención disponible 24 horas al día.

### 1.1.8. Propuesta y justificación de alternativas de solución

<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS</b>  <b>ESCUELA DE NEGOCIOS</b>  <b>MAESTRÍA DE GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD</b>  <b>PLAN DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SALUD INFANTIL, EN LA ATENCIÓN INTEGRADA A LAS ENFERMEDADES PREVALENTES DE LA INFANCIA (AIEPI), EN EL HOSPITAL RODRÍGUEZ ZAMBRANO DE LA CIUDAD DE MANTA- ECUADOR</b>  <b>MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b></p>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>DESAFIOS</b>	<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE</b>
1. Sistema inmunológico inmaduro	Defensas bajas por falta de vitaminas y consumo adecuado de alimentos, al no contar con recursos económicos estables.	Presencia constantemente de enfermedades en los niños.	Como lograr una mejor cultura y buenos hábitos de alimentación, cuidado e higiene.	Implementar con eficiencia la estrategia AIEPI, previniendo alteraciones y enfermedades que se presentan en la actualidad.	Gerencia- Personal Medico
2. Saturación de pacientes.	Falta de espacio	No hay atención inmediata, riesgo de mortalidad en niños graves.	Financiamiento y expansión de nuevas casas de salud.	Aliados con otros centros de salud, clínicas, policlínicos, subcentros, donde puedan ser derivados inmediatamente los pacientes.	Gerencia- Personal Medico

<p>3. Falta de procesos integrados al cuidado de las enfermedades presentadas en la infancia.</p>	<p>No implementa la estrategia de atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia.</p>	<p>Mayores índices de mortalidad y morbilidad en menores de cinco años.</p>	<p>Combatir enfermedades infecciosas, respiratorias, neumonía, entre otras enfermedades que comúnmente se presentan en los menores.</p>	<p>Brindar un cuidado integral a la niña o niño, aplicando protocolos nacionales que ayuden al crecimiento óptimo del niño y asegurar que tenga una buena salud en su futuro.</p>	<p>Gerencia- Personal Médico- Unidad de pediatría</p>
---	---	---	---	---	---

Notas: Evaluación de alternativas de solución  
Fuente: Hospital Rodríguez Zambrano de Manta  
Elaboración: Gabriela Rivera Mendoza  
Fecha: 2022

## **CAPITULO II**

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

En el presente proyecto se aplicó la metodología cualitativa, mediante el método de investigación descriptivo- observacional, para detallar correctamente la información en los cuidados respectivo de la unidad de pediatría en el hospital, mismo que está comprendido entre niños y niñas de 0 a 5 años de edad.

Se aplicó herramientas de investigación para conocer más acerca de los procesos internos en el área de pediatría y el cuidado que se le da a los niños en su ingreso al hospital al momento de presentar alguna enfermedad que este afectando continuamente en su bienestar y su salud; se elaboró un modelo de entrevista (ver anexo 1) dirigidas al jefe y coordinador de salud del área de pediatría con la misión de llevar a cabo el plan de gestión y aplicación de estrategias durante el año 2022, de la misma manera se realizó encuestas a las madres y familiares de los niños que presentan algún problema en su salud y deben ser monitoreados constantemente. .

En la presentación del desarrollo de la investigación se aplicó el check list, siendo esta herramienta importante para recoger información acerca de los indicadores de calidad, que verifican si se está llevando a cabo una respuesta de forma inmediata en la salud de los niños. El check list (ver anexo 2), se dividió en cuatro categorías para su análisis; el primero en la calidad de los procesos realizados, el segundo en la valoración de los instrumentos o equipos utilizados, el tercero la atención priorizada por parte de talento humano y por ultimo los efectos positivos después de la atención priorizada en los infantes, esto con la finalidad de demostrar el cumplimiento de todos los procesos para el ingreso del paciente y el proceso que debe dársele como respuesta a las enfermedades prevalentes presentadas durante su infancia.

Para la aprobación del check list, se tuvo la participación del administrador y analista del hospital, mismos que se mostraron colaborativos al momento de ayudar con los datos y detalles para tener en consideración el tratamiento respectivo que debe tener cada niño, la ayuda que se les da para mejorar y no permitir que la enfermedad les afecte más a su salud y estilo de vida.

En la aplicación de la entrevista se tomó en consideración que en el área de pediatría se cuenta con un total de 10 profesionales especializados para atender las enfermedades que se presenten con mayor frecuencia en los niños, al aplicar la fórmula de cálculo muestral se obtuvo como resultado que 2 personas serían los representantes de esta área, manejándose bajo criterios técnicos y oportunos para dar una respuesta favorable a la implementación de nuevas estrategias, es por ello que se realizó 2 entrevistas , siendo dirigidas al jefe y coordinador de salud en el área de pediatría, las preguntas estuvieron relacionadas con la atención necesaria y gestión de las actividades administrativas, departamento de talento humano y la gestión de logística y abastecimiento de la casa de salud, esto con el fin de incluir procesos de mejora continua dentro de estas áreas, y el lanzamiento de nuevas campañas para influir en mejorar la salud de los niños y niñas que presentan un mayor problema y riesgo en su salud. .

A través del ingreso de documentos se pudo tomar una muestra aleatoria de 50 padres de familia por WhatsApp, invitándoles a participar de la encuesta, donde se les hizo envío de un link, el mismo que contenía preguntas para conocer si se encontraban satisfecho con la atención de sus hijos, (ver anexo 3) es decir factores como accesibilidad de servicio, tiempo de espera, estado de instalaciones, solución al problema, cuidados especializados y nivel de preparación de los especialistas en pediatría.

La encuesta de satisfacción a los padres de familia fue evaluada como un nivel medio en satisfacción, su principal molestia se debió a la saturación de pacientes y la falta de espacio para atender a nuevos niños, se situó la calificación entre 6.5 a 7, por ende, es un resultado negativo, donde se debe hacer énfasis para mejorar como institución y lograr realizar un mejor proceso de atención a los niños.

En la aplicación del check list se obtuvo como resultado que los conocimientos y protocolos están siendo aplicado en base a las normas y procesos que deben llevarse al momento de registrar un ingreso de un niño y el monitoreo constante de acuerdo a sus enfermedades durante sus primeros años de vida, las respuestas del examen de conocimiento se aplicaron en promedios estándares, es decir si tenía una calificación de 7 a 10 era aceptable, pero si se manejaba una calificación menos de 7 era considerada como no aceptable; al aplicarse se

obtuvo que el personal médico, muestra una aplicación aceptable en los procesos y se encuentra por arriba de 8 puntos, a pesar de ello el personal debe seguir actualizando sus conocimientos y sobre todo el áreas de servicio monitorear que los procesos se lleven correctamente y estén encaminado a ofrecerle una mejor atención a sus pacientes.

En los resultados de la entrevista se encontró la aportación técnica y oportuna de dos profesionales que buscan ayudar y mostrar cambios positivos en la atención priorizada a los infantes, dejaron como evidencia que el hospital necesita la aplicación de planes de calidad y aún deben ir en la búsqueda constante de mejorar sus servicios,, administrar mejor sus recursos y resaltar que en un futuro se cumpla con las capacidades funcionales de crecer como unidad de salud y ser un gran referente a nivel nacional.

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

Se llevo a cabo un análisis que contemplo la ayuda idónea para obtener un mejor diagnostico en la institución de salud, e identificar estrategias para contribuir al logro y cumplimiento del objetivo general y poder ayudar a disminuir los problemas planteados en la organización.

### **2.2.1. Gestión gerencial de la dirección**

La gestión gerencial del hospital es el área que se encarga de los procesos administrativos de la organización, supervisión, comunicación y planificación, por esta razón es imprescindible que se ejecuten reuniones con los principales miembros de cada una de las direcciones estratégicas para el buen funcionamiento de la casa de salud, dando directrices y normas que deben de seguir para el respaldo y cumplimiento en los diferentes procesos de atención a los pacientes. El área de pediatría dispone de personas responsables para mantener el buen funcionamiento de las diferentes actividades, basado en un plan estratégico para analizar, actualizar y mejorar cada aspecto de la dirección, con estrategias necesarias para darle cumplimiento a las políticas y demás procesos que emanan y son necesarios para progresos y determinación de cumplimiento respectivos en los informes de calidad.

En los resultados se detalla que, a pesar de llevar una adecuada planificación, registro de necesidades, se evidencia la falta de un plan estratégico, en el que no se ha llevado a cabo la amplitud de las instalaciones, eso impide que no se pueda dar una mejor atención a un mayor número de pacientes, tomando en consideración que continuamente llegan niños enfermos

debido a su sistema inmunológico inmaduro, razón por la que no le permite responder ante la aparición de nuevas enfermedades.

A pesar de la organización, en el hospital durante los últimos años a raíz de la pandemia no ha contado con la estabilidad política para la ejecución y seguimiento de sus procesos institucionales, esto debido a que sus cambios de gerencia han sido notorios, alrededor de más de 5 gerentes han pasado y no han logrado ejecutar llevar a cabo el crecimiento y mejoramiento de cada uno de las áreas para la atención medica eficiente en el hospital, por esa razón al momento no cuenta con los servicios disponibles que le permitan cumplir al 100% en todas sus funciones, al no tener una respuesta inmediata y una atención que determine inmediatamente la necesidad del paciente, con la plena finalidad de que los padres de familia se lleven una mejor impresión en la calidad de la atención.

Se pregunto al coordinador en lo que enfatizo que es necesario llevar a cabo un análisis minucioso de la situación del hospital, por esta razón en la parte de la planificación estratégica es necesario gestionar los procesos y buscar la mayor colaboración para atender las prioridades de los padres y ser consientes para manejar un mejor trato colaborativo en la atención integral de las enfermedades prevalentes presentadas en la niñez.

Se destaca la presencia de resultados también a través del análisis interno, con el levantamiento de la información y ayuda del método de investigación descriptivo organizacional:

#### **Fortalezas**

- **F1.** Se mantiene un personal administrativo atento y responsable para seguir aprendiendo y actualizando sus conocimientos.
- **F2.** Dentro del hospital se observa que cuenta con manuales de planificación estratégica.

#### **Debilidades**

- **D1.** El personal administrativo requiere de una mayor capacitación para lograr alcanzar mejores resultados y lograr implementar mejores estrategias en la atención médica infantil.

- **D2.** Falta que se apliquen evaluaciones de desempeño al personal administrativo, monitoreando que estén ejecutando correctamente su trabajo.

### **2.2.2. Gestión administrativa y de recursos humanos.**

La institución de salud Rodríguez Zambrano recibe una ayuda financiera al ser una entidad pública a través del Ministerio de Salud, donde se manejan y ejecutan las normas y procedimientos para la atención de los niños y niñas en el cuidado de sus enfermedades y los tratamientos necesarios que deben contemplar para su mejoría, siendo notorio que a pesar de la reglamentación presente que debe seguirse, la falta de conocimiento ante la ejecución de nuevos procesos no se cumple con la transparencia posible, la parte médica y demás profesionales que aportan dentro de esta área, no reciben la capacitación necesaria al ingresar y prestar sus servicios ante la presencia de enfermedades en los niños y niñas que aparecen repentinamente debido a los cambios climáticos, en la encuesta se reflejó que 13 enfermeros son con los que cuenta el área, de ellos 3 fueron trasladados a otra unidad de salud y 2 retornaron, los mismos que no tenían la inducción respectiva de las políticas que se manejaban dentro del hospital, desde el ingreso hasta la clasificación de atención inmediata para su salud.

Dentro del hospital se observa que existe una carencia debido a que no se cuenta con un sistema de evaluación que permita determinar las competencias, siendo una ayuda para tener un mejor desempeño profesional y aportando con un criterio más formado en torno al resultado y diagnóstico a contemplarse en la mejora continua de la salud en los niños.

Otro factor que se aprecia y es uno de los importantes es la falta de personal médico para atender emergencias, no siendo suficiente para satisfacer la demanda que amerita la atención hospitalaria, existe una alta rotación médica siendo este factor que imposibilita para ganar una mejor experiencia en torno a la atención de los pacientes, se observa que parte de ellos no tienen intención de mejorar en sus conocimientos.

Se obtuvieron los siguientes resultados el 60% del personal tiene conocimiento de las normas y guías relacionadas con el cuidado del paciente en el área de pediatría, el 40% si ha dedicado su tiempo a leer las políticas de la guía, pero aun así tiende a olvidar cada una de las especificaciones y recomendaciones, el 65% del personal que se ha pedido de su ayuda inmediata no recibió su inducción antes de su ingreso, mientras que solo el 35% quiso recibir

una mejor orientación para prepararse un poco más y poder realizar un mejor trabajo; por último el 25% de la población indico que se toman el tiempo de antes de su ingreso leer todas las indicaciones y realizar un buen ingreso a su área de trabajo.

Se destaca la presencia de resultados también a través del análisis interno, con el levantamiento de la información y ayuda del método de investigación descriptivo organizacional:

### **Fortalezas**

- **F1.** Dentro del hospital la parte administrativa realiza reuniones semanalmente para conocer las debilidades o inconvenientes que han tenido en el transcurso de la semana el personal médico.
- **F2.** Dentro del hospital se cuenta con manuales donde se describe conceptos, nombres de medicinas y las áreas del hospital, ayudando a la parte administrativa a tener un mayor conocimiento y realidad de la institución pública.

### **Debilidades**

- **D1.** El hospital se encuentra debilidades en el proceso de contratación del personal.
- **D2.** Parte del personal administrativo no se encuentra capacitado en temas de control del ingreso de los pacientes.

### **2.2.3. Gestión Financiera**

El presupuesto del Hospital proviene del Ministerio de Finanzas el cual de acuerdo a la ejecución presupuestaria incrementando con ello el uso eficiente para la planificación de los programas y proyectos a ejecutarse es de un valor de \$28.942.324,52, destinado para cubrir todas las necesidades hospitalarias, la persona encargada de estos procesos es el jefe financiero, el mismo mantiene conocimientos que respaldan una adecuada distribución de los gestión de los recursos económicos y financieros, de la mano de un auditor financiero que ayuda a controlar y preservar con equilibrio los recursos asignados.

Dentro del área de pediatría, llegan ayudas de sociedades anónimas para darle un mayor apoyo económico a niños que tienen dificultad en sus recursos económicos y no pueden costear medicamentos que dentro de la unidad hospitalaria no han llegado y tienen que

comprarlo en unidades de farmacias particulares, toda esta gestión la realiza el departamento de trabajo social, mismo que promueve en ayudar a las personas de más bajos recursos económicos.

El presupuesto económico tiende a ser limitado, a pesar de recibir ayuda de los principales sectores financieros, no se llega a distribuir correctamente, al hacer falta personal médico no se puede cubrir con este gasto, existe una ausencia de mantenimiento de los equipos necesarios para la atención, y poder evidenciar que por esa razón no se invierte en una mejor estructura y ampliación de sus instalaciones para mejorar su saturación y atender adecuadamente a cada paciente que llega y necesita de emergencia el servicio hospitalario.

Se destaca la presencia de resultados también a través del análisis interno, con el levantamiento de la información y ayuda del método de investigación descriptivo organizacional:

#### **Fortalezas**

- **F1.** El hospital brinda pagos seguros a sus trabajadores.
- **F2.** Se realiza una adecuada gestión de sus recursos económicos, mismos que son asignados por el ministerio de economía y finanzas.

#### **Debilidades**

- **D1.** Los fondos no son suficientes para realizar todas las gestiones medicas en el hospital y dar una atención completa en los pacientes.

#### **2.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento Y Logística**

El área de hospitalización del hospital Rodríguez Zambrano cuenta con una totalidad de 180 camas, mismas que son repartidas para las diferentes áreas y especialidades de unidades en cuidados hospitalarios, donde se tiene destinado 50 camas para niños y niñas que necesitan quedarse en la unidad hospitalaria por diversas razones que afectan repentinamente su salud, de acuerdo a resultados se obtuvo que el 10% de los niños que nacen dentro de esta casa de salud requieren de una atención especializada de cuidados intensivos, siendo esta área de mayor realce en la parte de referencia de atención en la ciudad, lo que incrementa una sobresaturación al llegar un mayor número de pacientes a solicitar el servicio de atención.

En la actualidad, el hospital está en un proceso de reconstrucción, por lo que uno de sus mayores problemas es que se encuentra laborando en un área de contingencia, que surgió para seguir atendiendo a los pacientes que llegan enfermos a la casa de salud, por esa razón los cupos que han sido requeridos no abastecen en la atención de calidad que necesita cada uno de ellos, la parte de transporte se muestra deficiente al solo haber 10 carros disponibles para traslado de pacientes críticos, como resultado la limitada capacidad al ser un hospital de segundo nivel se evidencia constantemente con el pasar del tiempo.

Con los resultados del check list, consideran los siguientes resultados, para el ingreso del paciente se cumple el 100%, debido a que se piden los datos generales y referenciales del paciente y se toma en consideración la persona que lo representa, se procede a pasar al área de toma de medidas, tallas y pesos para verificar el estado saludable del niño en un 100%, en la unidad de cuidados ya sea en el nivel de enfermo que se encuentre bajo, medio o alto, el 100% del personal cumple con la limpieza y cuidado de la desinfección de sus manos, uso de mascarillas, e instrumentos hospitalarios necesarios para su respaldo y atención garantizada en los pacientes, el 80% de los cupos de hospitalización cuentan con un monitor de signos vitales.

En el diagnóstico se encontró que el personal esta falta experiencia para ejecutar correctamente sus labores médicas, en el caso de colocaciones de inyecciones, sueros y sondas el 55% necesita hasta 3 intentos para colocar bien, causando un momento de tensión y mayor temor en los niños. Para determinar la solución de la causa por la no atención de los pacientes, se piden sugerencias de los padres de familia y lo que ellos requieren en un servicio médico, respecto a la condición normal o grave de sus hijos.

Se destaca la presencia de resultados también a través del análisis interno, con el levantamiento de la información y ayuda del método de investigación descriptivo organizacional:

### **Fortalezas**

- **F1.** Se mantiene un personal administrativo atento y responsable para seguir aprendiendo y actualizando sus conocimientos.
- **F2.** Dentro del hospital se observa que cuenta con manuales de planificación estratégica.

## **Debilidades**

- **D1.** El hospital no dispone de camas suficientes para abastecer la gran demanda que se presenta en la actualidad, siendo derivados a otras casas de salud, en ocasiones no cuentan con un equipo completo para la revisión y seguimiento correcto de la enfermedad.
- **D2.** Saturación de pacientes, presentándose una demanda alta de infantes que necesitan hospitalización urgente.

### **2.2.5. Gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización**

Dentro del área de atención pediátrica, los padres de familia siempre se encuentran presentes para verificar que sus hijos se encuentren en buen estado y estén recibiendo la atención óptima para el cuidado y mejoría de su salud.

En la encuesta acerca de la satisfacción del área de servicio de pediatría, se obtuvo como resultado que el 47% de los padres de familia se encontraban muy satisfechos, el 34% satisfechos y el 19% poco satisfecho; razón por la que se requiere que se generen mejores evidencias de ingresos de los niños y se ponga la confianza en los padres que los procesos van hacer manejados de acuerdo a su enfermedad, bajo protocolos estrictos y seguros para contribuir a mejorar su salud.

Con el fortalecimiento del sistema de confianza para la atención oportuna de los pacientes, se obtuvo como resultado que el 45% de los padres de familia se encontraban muy satisfechos, el 35% satisfechos y el 20% poco satisfecho, un 25% de la población indico que no le convence la información recibida y el manejo que se le da a las enfermedades de sus hijos, mientras que un 75% indicaron que están atentos y ponen en práctica las recomendaciones del personal.

En la parte de la atención clínica u hospitalaria consideraron que el 61% de los padres de familia se encontraban muy satisfechos, el 30% satisfechos y el 9% poco satisfecho, esta es una de las principales razones para seguir creciendo y demostrarle a toda la comunidad que se puede encontrar una solución y llevar de una mejor manera las enfermedades prevalentes presentadas en la infancia de los niños y niñas que llegan al hospital.

## **CAPITULO III**

### **3.1.PROPUUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

#### **3.1.1. Análisis del entorno social**

##### **3.1.1.1.Fuerzas económicas**

El volumen del producto interno bruto en los últimos años en Ecuador ha tenido una variación anual del 3,4%, información publicada en mayo de 2022, por esa razón ocupa el puesto 98 de la tabla de 196 países del ranking per cápita; con un nivel de deuda pública de 3.030 € euros por habitante, esto refleja un nivel de vida muy baja en los ciudadanos, donde se hacen presentes problemas estructurales que van en aumento como la falta de empleo digno y la alta tasa de pobreza. A raíz de la pandemia Ecuador se encuentra en una débil posición macroeconómica, con una caída estimada del PIB per cápita de 1,5%, situación que afecta constantemente la economía ecuatoriana y la calidad de vida de las personas. (Banco Central del Ecuador, 2018)

En Manabí, se observa una serie de conflictos que engloban parte importante al entorno social, en un reporte anual en el año 2017 el 41% de los habitantes tenían limitaciones constantes debido al aumento de su pobreza, esto afectaba considerablemente a obtener una mala calidad de vida en su alimentación, salud, acceso a servicios básicos, acceso a una mejor educación y economía estable, entre otros, etc. (Banco Central del Ecuador, 2018)

Estos factores de desempleo y pobreza afectan constantemente a la carencia de servicios para cubrir necesidades básicas en la vida diaria, eso aumenta el índice de enfermedades en los niños, por la razón principal que sus padres no han podido llevar un adecuado control desde su embarazo, implicando que sean más propensos a contraer infecciones y su sistema inmune sea inmaduro ante la presencia de nuevas enfermedades presentes en la sociedad.

##### **3.1.1.2.Fuerzas sociales, culturales, demográficas y ambientales**

El Ecuador es un país que se caracteriza por su biodiversidad, su capital es la Ciudad de Quito, se encuentra situado en América del sur, cuenta con una superficie de 256.370 Km<sup>2</sup> con una densidad moderada en la población de 17.511.000 personas de acuerdo a datos del

INEM, censo poblacional que se realiza para conocer a la ciudadanía en general en su desarrollo local (INEM,2018).

En Manabí provincia donde se encuentra ubicado el hospital, existe una tasa de natalidad elevada, la población se encuentra dividida en parroquias urbanas y rurales, donde se aprecia que en la población rural se presencia un aumento creciente de embarazos adolescentes, mismos que ponen en evidencia la falta de recursos económicos, observándose un crecimiento constante en la presencia de nuevas enfermedades en los niños desde su nacimiento.

Los gobiernos autónomos deben cumplir con la función de verificar las necesidades de la población, donde se plantee la ejecución de nuevas estrategias para llegar a una mejor condición de vida en las comunidades y se estructure un plan organizacional para aumentar el servicio de calidad hospitalario.

### **3.1.1.3.Fuerzas políticas gubernamentales y legales**

El marco legal y normativo en el Ecuador se encuentra relacionado con el equilibrio de un mejor estado de derecho con una estructuración que garantice un sistema nacional de salud y protección de grupos encaminados al crecimiento de la población, de esa manera se repercute la garantía de una implementación para un manual de estrategias presentes que cuiden al desarrollo integral de la salud en los niños

Las políticas públicas del sistema sanitario en el Ecuador, están reguladas por el ministerio de salud pública, mismo que se encarga de dar un seguimiento a los logros de los objetivos de las instituciones de salud para garantizar una mejor calidad de vida en la población, se proporciona un marco de referencia que interactúe con la guía para definir los estándares y mecanismos de gestión que brinden los servicios de prevención, promoción y control de los servicios sanitarios en la población de los niveles de mejora en la salud ecuatoriana.

Hay que resaltar que dentro del gobierno se viene retomando una senda de crecimiento sostenible para mejorar la salud de los niños, focalizado en acciones de estrategias de seguridad institucional, mismas que impulsan en crear un marco de transparencia para el manejo de finanzas públicas, con la finalidad de prevenir y lograr una lucha contra la

desnutrición infantil, incremento de enfermedades crónicas y fortalecimiento de su sistema inmune, a través de campañas promocionales que busquen llegar a los padres de familia.

#### **3.1.1.4.Fuerzas tecnológicas**

En la provincia de Manabí, los escasos avances tecnológicos limitan a los hospitales a no tener un control correcto en la implementación de equipos necesarios para la atención de calidad en su salud que deben recibir los usuarios, los cuales llegan a solicitar el servicio para obtener un resultado eficaz, que les brinde un diagnóstico, dándole respuesta ligado a una recuperación necesaria en el cuidado de los pacientes.

En los hogares se observa que el adaptarse al uso de nuevas herramientas tecnológicas conlleva a desarrollar actividades diarias, para enfrentar a nuevos paradigmas en la sociedad y poder llegar a solicitar una atención más integrada en los procesos de servicio de los niños; en los hospitales se busca implementar la disponibilidad de equipos y dispositivos que permitan un acceso correcto para lograr un mejor desarrollo de actividades que deben llevarse a cabo para encontrar un equilibrio en los médicos y usuarios en general y de esa manera contribuir a que sus condiciones de trabajos sean las necesarias para apoyar a toda la comunidad médica.

#### **3.1.1.5.Fuerzas competitivas**

El ministerio de salud pública se segmenta en tres subsistemas, los mismos que luchan para crear una red que permita proteger a toda la comunidad de la parte médica, donde se implementa la lucha frecuente y se opte por mantener un estado pleno, donde se tome en cuenta la participación del sector. El sistema nacional de salud del Ecuador (SNS) es un sistema mixto, segmentado y fragmentado. El sector público está conformado por el Ministerio de Salud Pública (MSP) que es el principal prestador de servicios, por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) que cotiza a los trabajadores formales y por los Institutos de Seguridad de las Fuerzas Armadas (ISFA) y Policía Nacional (ISPOL), además de las redes de salud de gobiernos autónomos descentralizados como municipios y prefecturas, la Junta de Beneficencia de Guayaquil (JB), la Sociedad Protectora de la Infancia de Guayaquil, la Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA) y la Cruz Roja Ecuatoriana. El sector privado lo conforman las entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas,

consultorios), ONG y asociaciones de servicio social y medicina prepagada, el sector privado representa el 15% de los establecimientos de salud del país.

### **3.1.2. Análisis De La Industria De Servicios de Salud (M. Porter)**

#### **3.1.2.1.Rivalidad Entre Empresas Competidoras**

En la ciudad de Manabí existen tres hospitales que tienen anexos con el ministerio de salud pública, mismos que designan una ayuda integral al área de pediatría en la que se evidencia diferentes situaciones, tal caso es el ejemplo del IEES y el Hospital de especialidades de Portoviejo, destinados a responder cuidados críticos, tienen una capacidad de 40 pacientes, en los que 16 solo son destinados para enfermedades más difíciles de sobrellevar durante la infancia. Por otra parte, adicional a esto el Hospital General de Manta conjuntamente con el Hospital de Portoviejo, cuentan con una gestión organizacional en las que se brinda que exista una mejor estructura de apoyo, para mantener al personal capacitado ante la aparición de nuevas enfermedades que afectan considerablemente la salud en los niños.

El sector privado no es considerado como un ente de rivalidad, más bien se convierte en un apoyo para complementar la salud en la población infantil y ayudar a garantizar los cuidados de la red complementaria para ofrecer un servicio que se presente de urgencia en el hospital, donde sea derivado inmediatamente, como dato adicional el Hospital Rodríguez Zambrano trabaja con dos instituciones privadas que cuentan con infraestructura y equipos que ayuden a la atención inmediata y cuidados tales como son la clínica del Sol y Gavilanes.

#### **3.1.2.2.Poder De Negociación De Los Proveedores**

En el Hospital Rodríguez Zambrano se buscan constantemente proveedores para garantizar la calidad de los insumos necesarios que lleguen correctamente a la casa de salud y sirvan de apoyo para el mejoramiento de las enfermedades de los niños, al existir casas farmacéuticas mismas que tienen una gran demanda de clientes potenciales, hace que el sentido de la negociación sea mínimo, por la misma variedad, calidad y cantidad de productos que encuentran para lidiar con su tratamiento.

Los procesos de compra se realizan a través del servicio nacional de contratación pública, en los que se toma en consideración planificar los insumos médicos que son necesarios para atender a la población y darle un paso correcto a la asistencia médica, ayudando a las personas

de escasos recursos a tener como solventar parte del tratamiento médico y mejorar la calidad de servicios hospitalarios dentro del hospital.

### **3.1.2.3.Poder De Negociación De Los Consumidores**

Hoy en la actualidad se evidencia como la escasez de productos médicos van en aumento en el país, esto debido a que el Ministerio de Salud Pública no brinda los recursos suficientes para solventar los gastos que maneja el Hospital, por ende, la falta de proveedores hace que no se vea una oferta alta y competencia de desarrollo para atender a la demanda. El ministerio de salud pública se rige por una tabla de valores, en los que se presenta una red de salud que permite que se negocie y se realice solicitudes para mejorar la red de salud, en el que se determinaran los costos de acuerdo a la necesidad de los consumidores.

El nivel de conocimiento y practica medica hace énfasis en la actualidad al tener que poner un mayor cuidado para capacitarse constantemente y lograr que se garantice la disponibilidad del servicio, creando una estrategia de ayuda para los diferentes pacientes que llegan a pedir una ayuda para tener un resultado que convalide su tratamiento y pronta recuperación de sus servicios médicos.

### **3.1.2.4.Desarrollo De Productos Sustitutos**

El servicio a la atención en salud es un servicio que va en avance y desarrolla una forma de atender a los pacientes con una alta complejidad para satisfacer las necesidades en sus tratamientos especializados y urgentes para el desarrollo de una mejor atención integral dentro del Hospital. El área de pediatría se encuentra con un acompañamiento eficiente para crear un espacio diseñado y dotado para un equipamiento correcto que brinde al personal médico la seguridad para trabajar dentro de la organización quienes son los encargados de atender a los pacientes y mostrar una atención inmediata a sus pacientes.

Es necesario mencionar que la atención en salud, es un producto que no cuenta con sustitutos sus áreas de desempeño se encuentran enfocadas a siempre brindar atención oportuna a los pacientes, si ellos continúan con un personal capacitado humanamente, atenderán las necesidades de la población y contribuirán a seguir creciendo y mostrar mejor resultados para así dar paso a una atención más especializada y que brinde resultados óptimos en su resultado del trabajo.

### **3.1.2.5. Entrada Potencial De Nuevos Competidores**

En los últimos años se ha experimentado un constante crecimiento para brindar a la población un mejor servicio, pese a estos intentos se sigue evidenciando falencias las mismas que no ayudan a crecer como institución y mejorar su imagen pública ante la sociedad. El aumento de la población ha traído consigo la creación de casas asistenciales de salud que abren paso a una entrada potencial de competidores cada vez más presentes, entre ellos se pueden observar clínicas, centros médicos institucionales, fundaciones sin fin de lucro y consultorios privados, que van de la mano para enfatizar un mejor cuidado en los pacientes y los mismos tengan los cuidados específicos que se merecen.

Se observa que el aumento de clínicas especializadas en el área de pediatría ayuda solo una parte de la población, debido a que la económica y la falta de recursos se hacen cada vez más presentes en la sociedad y eso genera un malestar en la ciudadanía al no poder atender correctamente a sus hijos, o simplemente no poder costear lo necesario para solventar sus tratamientos médicos.

### **3.1.3. Análisis Foda**

El sistema de salud presenta un análisis externo para verificar las oportunidades y amenazas que se presentan dentro de la institución de salud, es de esa manera que se requiere contar con una fundamentación técnica para garantizar que los servicios hospitalarios sigan enfocados en su crecimiento y ayuden a mejorar en la atención integrada de enfermedades prevalentes que se presentan durante la infancia, con una buena intervención a tiempo puede tener resultados óptimos y de mejoras en su salud.

#### **3.1.3.1. Análisis Externo**

##### **Oportunidades**

- ✓ Se cuenta con el apoyo de la red complementaria en salud, el ministerio de salud pública.
- ✓ El programa de atención MAIS, se implementa dentro del hospital donde se considera la prevención de enfermedades y se da recomendaciones para preservar la salud.

- ✓ El hospital es reconocido como un referente para atender a la población de la Zona de Manabí.
- ✓ Uso de herramientas tecnológicas para enfrentar la competencia.

### **Amenazas**

- ✓ Falta de presupuesto para ejecutar contrataciones a un nuevo personal, aumentando ligeramente el déficit de atención inmediata cuando existe una sobresaturación de pacientes.
- ✓ No existe un presupuesto para brindar una capacitación al personal constantemente en normas y protocolos que mejoren la atención medica en sus procesos de salud.
- ✓ La infraestructura no ha sido equipada correctamente debido a la falta de insumos presupuestarios.
- ✓ Sobresaturación de pacientes, repercute en la mala gestión medica al no tener una atención de prioridad en los pacientes.

#### **3.1.3.2. Análisis Interno**

En el análisis interno se reconoce la importancia que tiene el apoyo asistencial de las casas de salud, mediante el análisis de sus fortalezas y debilidades, se cuenta con un personal que se está preparando para adquirir nuevos conocimientos y lograr seguir creciendo para ser un referente nacional del cuidado y asistencia en la salud de los niños. Pese a ello el hospital debe contar con un sistema de evaluación por competencias, al no poseer este sistema no ayuda a aprovechar las destrezas del personal y ayudar a las instituciones a seguir creciendo, al mantener un bajo costo en los presupuestos no se abastece los materiales necesarios y no se tiene disponible un personal que satisfaga toda la demanda que se hace presente en el hospital.

### **Fortalezas**

- ✓ Dentro del hospital se cuenta con terapia para atender desde el nacimiento del niño y brindar una mejor atención.
- ✓ El personal médico, se está preparando y va en busca de una especialización medica que ayude aumentar sus conocimiento y preparación.

- ✓ Se cuenta con el sector privado a través de convenios, que ayuden en un porcentaje cuando existe una sobresaturación en el Hospital.

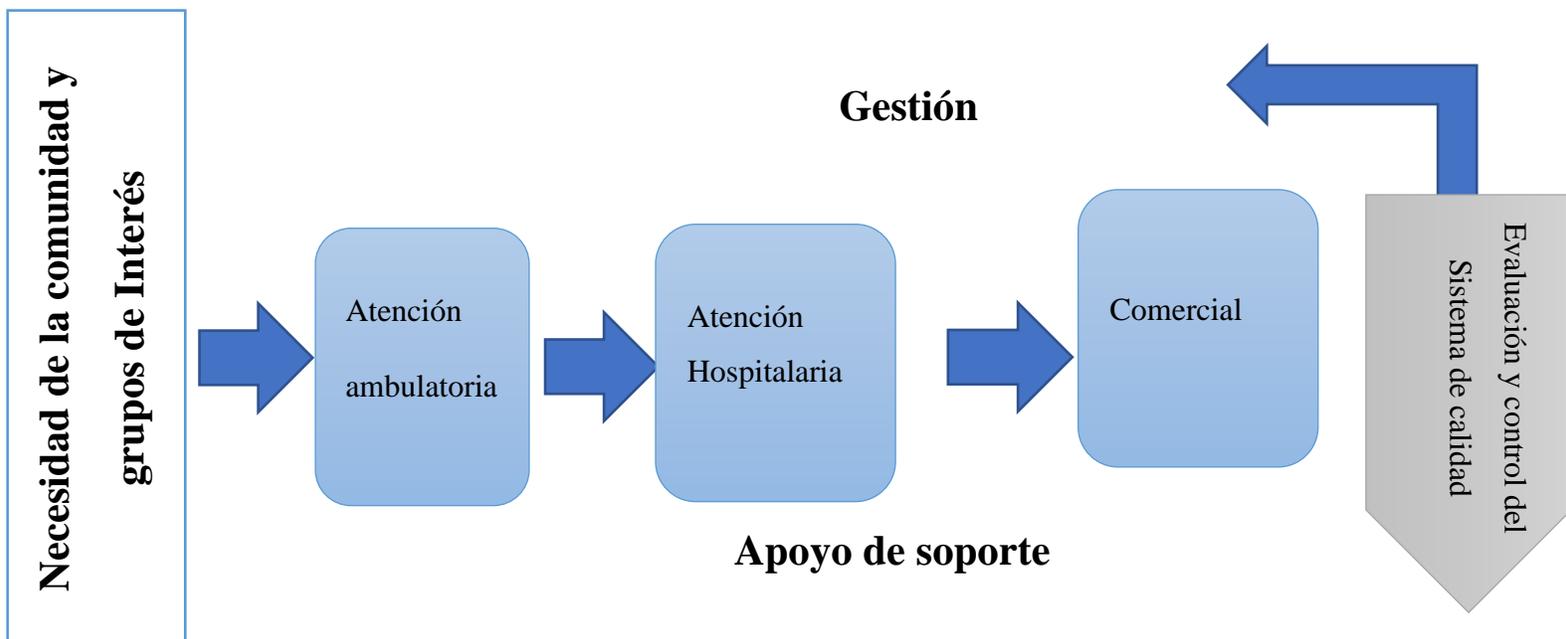
### Debilidades

- ✓ No se cuenta con un sistema de evaluación de competencias y de atención médica.
- ✓ El personal es insuficiente para satisfacer la gran demanda que se presenta en el hospital, ante la aparición constante de nuevas enfermedades.
- ✓ Materiales deficientes no satisfacen la demanda que se presenta en el hospital.

### 3.1.4. Cadena De Valor De La Organización

Dentro de la cadena de valor, se desarrolla un estudio pertinente que permite el uso de recursos de manera más responsable, facilitando la comunicación de los problemas que se presentan internamente, logrando una mejor gestión dentro de las soluciones que se llevarían a cabo para resaltar el papel de un mercado fijo y con volúmenes de ingresos altamente competitivo.

Planeación		Gestión Organizacional	
<b>Plan estratégico y organizado</b>	<b>y presupuesto</b>	Desarrollo organizacional (cargos en la empresa, administración, marketing, y más procesos presentes.	



Administrativo	Tecnología	Financiero
<b>Administración de talento humano</b>	Implementación y mantenimiento de nuevas tecnologías	Administración de presupuesto control en sus ingresos y gastos

*Notas: Cadena de valor de la organización Elaborado por: Gabriela Rivera*

Dentro de las diferentes áreas de apoyo y soporte se encontrarán principalmente la ayuda ideal para garantizar el adecuado cuidado que se debe mantener y apoyar al sistema a mejorar las líneas estratégicas para ayudar a mejorar el servicio de Pediatría en el Hospital Rodríguez Zambrano.

### **3.1.5. Planificación Estratégica**

#### **3.1.5.1.Misión**

Su misión es prestar servicios de calidad, a través de una cartera amplia de actividades, que se comprometen a cumplir con la responsabilidad, promoción, recuperación y rehabilitación integral en la atención integrada de los infantes, conforme al seguimiento de las políticas del Ministerio de salud pública (Zambrano, 2021).

#### **3.1.5.2.Visión**

Ser una institución reconocida por la ciudadanía como un centro de salud accesible, con atención de calidad, que satisfagan las expectativas y necesidades altas de la población, bajo principios técnicos donde se haga uso de la tecnología y recursos de forma eficiente y responsable con un marco regulatorio de transparencia (Zambrano, 2021).

#### **3.1.5.3.Valores**

Para el Hospital Rodríguez Zambrano es primordial mantener una buena imagen y lograr valores encaminados a un diseño ético y moral del mismo; entre ellos resaltan:

- ✓ Inclusión
- ✓ Respeto
- ✓ Integridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Entrega

#### **3.1.5.4.Objetivos Institucionales**

1. Llevar a cabo los procesos de salud infantil en el hospital Rodríguez Zambrano.
2. Implementar el sistema de atención integrada a las enfermedades prevalentes en la infancia, conjuntamente con la red del ministerio de salud pública y el sistema nacional del Ecuador.
3. Priorizar el cuidado familiar a los niños y niñas, que son el futuro de la sociedad, mediante un plan de cuidado infantil que garantice la motivación, satisfacción y el compromiso social del hospital.
4. Garantizar un mejor acceso y gratuidad de los servicios sociales.
5. Impulsar al crecimiento de una cultura de excelencia con el fin de crear valores y ayudar a impulsar el crecimiento de la casa de salud.

#### **3.1.5.5.Políticas**

El control eficiente en la planificación conlleva una serie de pasos coordinados para la entrega de un mejor trabajo, es necesario destacar la función de cada una de las actividades que deberán ser cumplidas por ello como directivo propongo lo siguiente:

- ✓ Analizar la situación interna y externa, a través de herramientas claves para identificar los cambios que se presentaran como mejora de un alcance de resultados altos para solucionar y dar paso a nuevas estrategias.
- ✓ La capacitación constante del personal es otra actividad que debe desarrollarse constantemente para de esa manera responder ante las nuevas apariciones de enfermedades y poder brindar un tratamiento y una solución eficiente para su curación.
- ✓ Elegir un equipo que presente las características necesarias para el desarrollo de las actividades en base a sus conocimientos y habilidades para llevar a cabo los inconvenientes presentados internamente.
- ✓ Fomentar la creación de un mapa estratégico en el que se presente la misión, visión y valores para impulsar el buen trato del personal hacia los ciudadanos que buscan atención urgente de sus enfermedades o accidentes.

- ✓ Implementar tecnologías que vayan de la mano con los avances que se presentan día a día y el descubrimiento para atender enfermedades que antes se creían imposibles de sostener y solucionar.

### **3.2.PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

#### **3.2.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

De acuerdo con los requerimientos encontrados dentro de la situación que se vive en la actualidad en el Hospital Rodríguez Zambrano, de forma interna se busca realizar acciones estratégicas a través de un plan de gestión que brinde la atención integrada a las enfermedades prevalentes y presentes en la infancia.

##### **3.2.1.1.Gestión gerencial de la dirección**

Dentro de la gestión gerencial de la dirección, estará encaminada a realizar el seguimiento de las siguientes actividades:

- ✓ Mantener el comité de seguridad para la atención oportuna de los infantes.
- ✓ Llevar un protocolo para atender a los niños y niñas, respondiendo a sus necesidades.
- ✓ Actualizar en el área de atención integral los protocolos para un mejor respaldo del cuidado en el servicio hospitalario.
- ✓ Llevar a cabo los procesos de salud infantil que permiten la atención integrada de los niños y niñas del Hospital Rodríguez Zambrano.
- ✓ Conocimiento de los procesos de salud infantil a llevarse a cabo para el manejo y tratamiento efectivo de la enfermedad presentada en el niño.

##### **3.2.1.1.1. Indicadores de gestión por áreas:**

###### **Indicador**

Protocolos de atención integrada a las enfermedades prevalentes en los infantes aplicados.

###### **Formula:**

$$\text{Protocolos de atención: } \frac{\text{Protocolos aplicados} \times 100}{\text{Protocolos existentes}}$$

**Aplicación:**

ESTANDARES	BASE	PROYECCIÓN ANUAL				
		2022	2023	2024	2025	2026
	40%	60%	80%	100%	100%	100%
FUENTE:	GABRIELA RIVERA MENDOZA					
ELA. PROPIA	1/10/2022					

De acuerdo con los resultados encontrados se planea instaurar en el primer periodo, con directrices encaminadas a encontrar las normas y protocolos dentro del Ministerio de Salud alcanzar el 60% de satisfacción y proceder con el aumento de un 20% cada año, hasta llegar a la meta optima con un 100%. Se toma en consideración que a pesar de llegar a este resultado es fundamental que como entidad de salud continúe actualizando sus conocimientos y brindando un mejor servicio a la sociedad.

**Indicador:**

Procesos de salud infantil aplicados para la atención integrada de los niños y niñas del Hospital Rodríguez Zambrano.

**Formula:**

$$\text{Procesos} : \frac{\text{Procesos aplicados} \times 100}{\text{Total de procesos aplicados}}$$

**Aplicación:**

ESTANDARES	BASE	PROYECCIÓN ANUAL				
		2022	2023	2024	2025	2026
	40%	60%	80%	100%	100%	100%
FUENTE:	GABRIELA RIVERA MENDOZA					
ELA. PROPIA	1/10/2022					

De acuerdo con los resultados encontrados se planea llevar a cabo el plan de gestión en el primer periodo, con directrices encaminadas a llevar a cabo los diferentes procesos para alcanzar el 60% de satisfacción en el primer año y proceder con el aumento de un 20% cada año, hasta llegar a la meta optima con un 100%. Se toma en consideración que a pesar de llegar a este resultado es fundamental que como entidad de salud continúe actualizando sus conocimientos y brindando un mejor servicio a la sociedad y sobre todo en la calidad de atención a cada uno de sus pacientes. Por ello se debe mantener una organización en la que constantemente se evalúe y se ponga en manifiesto donde se debe mejorar con la finalidad de crecer institucionalmente y convertirse en un apoyo fundamental en los padres de familia que buscan encontrar una solución y respuesta oportuna en la salud de sus niños.

### **3.2.1.2. Gestión Administrativa Y De Recursos Humanos**

Dentro de la gestión administrativa y de recursos humanos, estará encaminada a realizar el seguimiento de las siguientes actividades:

- ✓ Capacitaciones constantes al personal médico encargado en la atención oportuna de los infantes.
- ✓ Realizar actividades que conlleven a realizar una investigación amplia y con ello fomentar mejores resultados.
- ✓ Evaluar si los procesos de salud infantil se están aplicando dentro del área de pediatría para la atención integrada de los niños y niñas dentro del Hospital.

#### **3.2.1.2.1. Indicadores de gestión administrativa por áreas:**

##### **Indicador**

Protocolos de capacitación al personal médico sobre la atención integrada a las enfermedades prevalentes en los infantes.

##### **Formula:**

$$\text{Capacitaciones: } \frac{\text{Capacitaciones realizadas} \times 100}{\text{Capacitaciones planificadas}}$$

**Aplicación:**

ESTANDARES	BASE	PROYECCIÓN ANUAL				
		2022	2023	2024	2025	2026
	40%	60%	90%	100%	100%	100%
FUENTE:	GABRIELA RIVERA MENDOZA					
ELA. PROPIA	1/10/2022					

De acuerdo con los resultados encontrados se va a lograr realizar capacitaciones constantes cada año y actualizar de forma oportuna los conocimientos del personal médico, en el 2022 alcanzar el 60% de capacitaciones, en el siguiente año llegar a un 90% de cumplimiento, hasta llegar a la meta óptima con un 100%, y siempre como institución seguir cumpliendo y gestionar siempre nuevas actividades para fomentar el crecimiento óptimo de la organización.

**Indicador**

Evaluación de cumplimiento de procesos en el área de pediatría.

**Formula:**

$$\text{Evaluaciones: } \frac{\text{Evaluaciones realizadas} \times 100}{\text{Total de Evaluaciones cumplidas}}$$

**Aplicación:**

ESTANDARES	BASE	PROYECCIÓN ANUAL				
		2022	2023	2024	2025	2026
	40%	60%	80%	100%	100%	100%
FUENTE:	GABRIELA RIVERA MENDOZA					
ELA. PROPIA	1/10/2022					

Para evaluar los procesos se tomó en consideración las evaluaciones realizadas x 100, divididas para el total de evaluaciones cumplidas dentro del área de pediatría para la atención integrada de los niños, en los que se obtuvieron los siguientes resultados, en el 2022 los procesos que se evaluaron fueron un 60%, en el siguiente año un 80% de cumplimiento, y se proponen en los próximos periodos llegar a la meta optima con un 100%, de esa manera conocer más acerca del cumplimiento correcto de los procesos y a través de la evaluación verificar los resultados a través del personal encargado de llevar a cabo una ayuda más idónea para el personal y ayudar así al cumplimiento de la meta.

### **3.2.1.3.Gestión Operativa, Abastecimiento Y Logística**

Dentro de la gestión operativa, abastecimiento y logística, se deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- ✓ Uso de estrategias que ayuden a disminuir el gasto elevado y se aproveche en apoyar a los usuarios para el tratamiento correcto de su enfermedad, dándole una dosificación de medicamentos y materiales que son necesarios para llevar a cabo su tratamiento.
- ✓ Implementar el protocolo de seguridad y calidad del paciente.
- ✓ Fomentar la formación de todo el personal de la casa de salud, con la finalidad de lograr mejores resultados en el cuidado y tratamiento de los infantes

#### **Indicador**

Mejora de calidad de atención

#### **Formula:**

$$\text{Mejora de calidad en atencion: } \frac{\text{Efectos adversos } x100}{\text{Personal capacitado}}$$

#### **Aplicación:**

ESTANDARES	BASE	PROYECCIÓN ANUAL				
		2022	2023	2024	2025	2026
	100%	80%	0%	0%	0%	0%
FUENTE:	GABRIELA RIVERA MENDOZA					
ELA. PROPIA	1/10/2022					

De acuerdo con los resultados encontrados se espera que se logre alcanzar los resultados de la gestión hospitalaria, tomando en consideración que se pretende abordar desde el inicio con capacitaciones constantes para así ir disminuyendo los efectos adversos en el primer año un 80%, y en los próximos años con la finalidad de seguir creciendo como institución conseguir 0% de eventos que dañen la imagen pública del hospital, todo esto se evaluara a través de diagnósticos de implementación y constancia por brindar un servicio de calidad a la sociedad.

#### Indicador

Implementación de protocolos de salud infantil.

#### Formula:

$$\text{Protocolos: } \frac{\text{Protocolos implementados} \times 100}{\text{Total de protocolos}}$$

#### Aplicación:

ESTANDARES	BASE	PROYECCIÓN ANUAL				
		2022	2023	2024	2025	2026
	40%	60%	70%	80%	100%	100%
FUENTE:	GABRIELA RIVERA MENDOZA					
ELA. PROPIA	1/10/2022					

De acuerdo con los resultados encontrados se espera que se logre implementar los protocolos correctos para llevar a cabo una mejor gestión hospitalaria, tomando en consideración que se pretende abordar desde el inicio con evaluaciones constantes para ver

si se están llevando a cabo los procesos correctamente, en el primer año implementar un 60%, seguido de 70% para el 2023, 2024 un 80% y en los dos años posteriores el 100%, de esa manera implementar protocolos permitirá al hospital cumplir y brindar un servicio de mayor calidad a toda la comunidad.

### 3.2.1.4. Gestión de servicio de clínica y/u hospitalización

Dentro de la gestión de servicio clínica y/u hospitalización, se deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- ✓ Implementar el protocolo de atención eficiente a los infantes en el área de salud.
- ✓ Los padres de familia deberán realizar el llenado de una ficha técnica, para saber el estado de cómo se encuentra el niño y dar un diagnóstico exacto de su enfermedad.
- ✓ Dar seguimiento al personal médico para brindar una seguridad al paciente.

#### 3.2.1.4.1. Indicador de gestión clínica por áreas:

Mejora de satisfacción del servicio brindado

#### Formula:

$$\text{Satisfacción servicio: } \frac{\text{Encuesta satisfactoria} \times 100}{\text{Encuesta realizada}}$$

#### Aplicación:

ESTANDARES	BASE	PROYECCIÓN ANUAL				
		2022	2023	2024	2025	2026
	0%	50%	60%	70%	100%	100%
FUENTE:	GABRIELA RIVERA MENDOZA					
ELA. PROPIA	1/10/2022					

De acuerdo con los resultados encontrados se espera que se logre alcanzar los resultados de la gestión de clínica y hospitalización en el hospital , tomando en consideración que se

pretende abordar desde el inicio con retroalimentaciones de la información obtenida en el primer año un 50%, y en el 2023 con la finalidad de seguir creciendo como institución conseguir 60%, en el 2024 un 70% y en los próximos 2 periodos cumplir al 100%, se aborda un mantenimiento preventivo de lo necesario para dar a conocer y que se le brinde una seguridad a los pacientes.

## **CAPITULO IV**

### **Evaluación e implementación integral de gestión gerencial**

#### **Limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial**

Las limitaciones del plan de gestión, se relacionan con los factores para controlar y limitar las acciones que deben ser llevadas a cabo para verificar en los procesos del personal no ha cumplido a lo largo del trabajo, es por esa razón que se pueden encontrar:

- Poco interés en la parte administrativa para incorporar un sistema de atención integrada a las enfermedades prevalentes en la infancia.
- No se establezca una buena comunicación entre todo el personal médico de la institución de salud.
- El personal médico no reconozca sus responsabilidades de estar capacitándose constantemente para adquirir nuevos conocimientos.
- El personal no colabore con nuevos procedimientos que brinden un mejor tratamiento y cura a sus pacientes.
- Que a pesar de que se brinden los recursos no se lleve a cabo la actualización de protocolos para una atención oportuna en los menores de 0 a 5 años.

## **Conclusiones y recomendaciones**

La atención integrada a las enfermedades prevalentes en la infancia, es esencial para tratar correctamente la salud de los niños y niñas, a través de pautas establecidas para lograr un equilibrio y promover el uso de mejores técnicas y así con ello brindar una atención especializada, obteniendo resultados favorables en la salud de los infantes.

A través del plan de gestión se obtuvo como resultado la importancia de brindar un conocimiento específico, para conocer, evaluar e implementar la atención oportuna a las enfermedades de los niños , esto se tiene que llevar a cabo correctamente para una intervención oportuna y con ello lograr disminuir los altos índices de mortalidades que se ven hoy en día, por ello el cuidado es fundamental de la mano de un buen diagnóstico y tratamiento para ir presentando mejoras en su salud constantemente.

Para conocer los procesos correctamente a llevarse a cabo dentro del área de pediatría es primordial realizar un levantamiento de información acerca de las necesidades de los infantes frente a su entorno económico, social, cultural, de esa manera se va a tener a detalle lo necesario para sobrellevar su enfermedad, dándole el tratamiento correcto a la misma y mostrando la calidad del servicio de salud que tiene el hospital para la sociedad.

Al Evaluar los procesos de salud infantil permitió conocer el grado en el que se está cumpliendo correctamente para sobrellevar la enfermedad del niño o niña, enfatizando que el hospital lucha constantemente por mejorar en cada una de sus funciones y brindar un mejor respaldo al padre de familia permitiéndole dar un cuidado más integro y especial a sus hijos.

Se recomienda que dentro del hospital se implemente la atención integrada con el fin de contribuir al bienestar y crecimiento sostenible de los niños y niñas, evitando con ello la presencia de enfermedades que puedan afectar su normal crecimiento a futuro y tengan problemas más graves en su salud.

Brindar capacitaciones de forma constante al familiar como aporte para el desarrollo eficiente del niño y poder lograr con ello una excelente contribución a su cuidado, un sistema inmunológico más fuerte y con la capacidad de responder ante la presencia de nuevas enfermedades que están afectando y presentando con mayores indicios en la actualidad y

dejan un riesgo presente para aumentar la mortalidad y morbilidad en los niños, al no ser atendidos oportunamente y con los cuidados que ameriten para una pronta mejoría.

## **Bibliografía**

- Ecuador, B. C. (2018). PIB. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica>
- Mesa, J. (2018). Implementacion estrategia AIEPI, servicios de consulta externa. Obtenido de [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1844/Propuesta\\_para\\_implementacion\\_estrategia\\_AIEPI.pdf;jsessionid=4A4DB5C5BFDB946F482089421AD5F917?sequence=2](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1844/Propuesta_para_implementacion_estrategia_AIEPI.pdf;jsessionid=4A4DB5C5BFDB946F482089421AD5F917?sequence=2)
- Palacio, D. (2012). Guia para la atencion y consejeria de la ninez en la familia. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GUIA-PARA-LA-ATENCION-DE-LA-NINEZ-EN-LA-FAMILIA.pdf>
- publica, M. d. (2021). Administracion Rodriguez Zambrano. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/autoridades-ministeriales-respaldan-administracion-del-hospital-rodriguez-zambrano/>
- Ruiz, D. (2014). Guia para profesionales y tecnicos de los servicios de salud. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/Guia\\_profesionales\\_salud.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/Guia_profesionales_salud.pdf)
- salud, O. P. (2018). Plan operativo de salud infantil. Obtenido de [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49010/9275325804\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49010/9275325804_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- salud, O. p. (2020). Guia AIEPI. Obtenido de [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=atencion-integrada-a-enfermedades-prevalentes-infancia-aiapi-9505&alias=42450-icatt-guia-uso-software-constructor-editor-capitacion-aiapi-clinico-450&Itemid=270&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=atencion-integrada-a-enfermedades-prevalentes-infancia-aiapi-9505&alias=42450-icatt-guia-uso-software-constructor-editor-capitacion-aiapi-clinico-450&Itemid=270&lang=es)
- Washington, D. (2009). Manual clinico para el aprendizaje de AIEPI en enfermeria. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Cuaderno%20de%20Trabajo.pdf>

Washintong. (2009). Guia del facilitador del AIEPI. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/guia\\_facilitador\\_pweb\[1\].pdf](https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/guia_facilitador_pweb[1].pdf)

Washintong. (2019). Manual Clinico de aprendizaje AIEPI. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Manual-Clinico-AIEPI-enfermeria.pdf>

Zambrano, H. R. (2021). Organigrama Institucional. Obtenido de <http://www.hgp.gob.ec/index.html/index.php/hospital/organigrama>

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### Entrevista

1. De acuerdo a su formación profesional, ¿considera Ud. que brinda un aporte para el crecimiento de la institución de salud y mejora de sus procesos médicos?


2. ¿Se incluye procesos de mejora continua, con la misión de cumplir con los procesos adecuadas para el tratamiento de la salud infantil de los niños?


3. Nos podría mencionar, ¿cuáles son las guías que se implementan en el hospital para llevar un mejor tratamiento en la enfermedad presentada en los niños?


4. ¿Cuáles serían las recomendaciones para brindar una mejor asistencia y cuidado correcto en la salud del niño?


**5. ¿El hospital cuenta con un abastecimiento correcto para atender a toda la población infantil, que presentan enfermedades constantemente?**


**6. ¿En caso de presentar un tratamiento costoso, el hospital garantiza que todo sea gratuito?**


**7. ¿El personal se está capacitando, para tener mayor conocimiento para ayudar a los padres al cuidado integral de sus hijos en su salud?**


**Anexo 2.**

**Check List**

**Instrucciones:**

**Objetivo:**

**Observadora:**

**Administrador:**

N.	Pregunta	Respuestas				Observación
		SI	NO	N/A	POND.	

Calidad de los procesos realizados						
1	Los procesos llevados a cabo dentro del hospital se manejan bajo esquemas estándares de calidad en salud					
Valoración de instrumentos o equipos utilizados						
2	¿En el momento de revisión de los niños se tiene todos los instrumentos necesarios para dar un resultado correcto?					
3	¿Se validan los resultados a través de exámenes mas profundos que permitan conocer y entender la					

	enfermedad presente en ese momento en el niño?					
<b>Atención priorizada por parte de talento Humano</b>						
4	Se da todas las comodidades para los pacientes, al momento de su ingreso a la cada de salud					
<b>Efectos positivos después del tratamiento</b>						
5	De acuerdo a sus historias clínicas, el tratamiento de los niños cumple con todas las medidas que garanticen un adecuado crecimiento y mejoría en su salud					

**Elaboración propia**

### **Anexo 3.**

#### **Encuesta**

- 1. Estimado padre de familia, con la atención recibida considera Ud. que el personal de pediatría se encuentra capacitado para atender su emergencia.**

<b>a.- SI</b>	
<b>b.- NO</b>	

<b>a.- Muy Satisfecha</b>	
<b>b.- Satisfecha</b>	
<b>c.- Adecuada</b>	
<b>d.- Poco satisfecha</b>	
<b>e.- Mala</b>	

- 2. Con el trato para atender de forma oportuna la enfermedad de su hijo, como se siente Ud. con la atención recibida.**

3. ¿Con el tratamiento brindado para atender la enfermedad de su niño, como se siente Ud.? Si la respuesta es poco o mala nos podría brindar su comentario para mejorar y seguir creciendo como casa de salud.

<b>a.- Muy Satisfecha</b>	
<b>b.- Satisfecha</b>	
<b>c.- Adecuada</b>	
<b>d.- Poco satisfecha</b>	
<b>e.- Mala</b>	

4. En el tiempo de atención médica, siente que el personal cumple con los procedimientos médicos para brindar apoyo y cuidado inmediato al niño.

<b>a.- Muy Satisfecha</b>	
<b>b.- Satisfecha</b>	
<b>c.- Adecuada</b>	
<b>d.- Poco satisfecha</b>	
<b>e.- Mala</b>	