



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIAS DE INSTITUCIONES DE SALUD

**PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN LAS
CLÍNICAS DE UDICIS, PERIODO 2023**

Profesor

Ing. Mónica Moncayo Robles

Autor

Od. Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

2022

RESUMEN

La cobertura sanitaria universal tiene como principal objetivo el brindar una atención de calidad sin estar expuesto a ningún tipo de obstáculo financiero, diez así que este objetivo va a estar ligado a las definiciones de cobertura sanitaria universal y al de calidad de atención. La atención odontológica es parte del proceso de formación académica de los profesionales inscritos en los diferentes cursos de capacitación de Udicis, se establecen actividades durante la atención a cada paciente que acuden a las clínicas odontológicas de Udicis, comenzando por el control de asistencia de cada profesional, control de apertura de historia clínica, diagnóstico y remisión de cada paciente a la especialidad que requiera. El objetivo del presente trabajo es, desarrollar un plan de gestión gerencial para la evaluación de la calidad y seguridad en la atención de los pacientes en las clínicas de Udicis. La principal limitación es la negativa de las autoridades para poder contratar nuevo personal para el área administrativa y operativa para poder cubrir los espacios necesarios para cumplir con los objetivos por falta de presupuesto. Después de haber realizado el levantamiento de información en la institución se identificó los problemas de falta de seguridad y calidad en la atención del paciente.

- **Palabras claves:** calidad de atención, seguridad del paciente, capacitación, especialidades odontológicas.

ABSTRACT

Universal health coverage has as its main objective to provide quality care without being exposed to any type of financial obstacle, so this objective will be linked to the definitions of universal health coverage and quality of care. Dental care is part of the academic training process of the professionals enrolled in the different Udicis training courses. Activities are established during the care of each patient who attends the Udicis dental clinics, starting with the attendance control of each professional., control of the opening of the clinical history, diagnosis, and referral of each patient to the specialty they require. The objective of this work is to develop a managerial management plan for the evaluation of quality and safety in patient care in Udicis clinics. The main limitation is the refusal of the authorities to be able to hire new personnel for the administrative and operational area to be able to cover the necessary spaces to meet the objectives due to lack of budget. After having carried out the information gathering in the institution, the problems of lack of safety and quality in patient care were identified.

• **Keywords:** quality of care, patient safety, training, dental specialties.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	II
ABSTRACT	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
1 CAPITULO I.....	11
REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA....	11
1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	11
1.1.1 INTRODUCCIÓN.....	11
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y operativa	14
1.2.2 Oferta y demanda de servicios	16
1.2.3 Análisis geoespacial y geopolíticos	17
1.2.4 Oferta de servicios	18
1.2.5 Población atendida	19
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	24
1.5 OBJETIVOS	24
1.5.1 Objetivo General	24
1.5.2 Objetivos Específicos.....	24
1.6 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS	25
2 CAPITULO II.....	28
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	28
2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR	28
2.1.1 Análisis de Resultados.....	28
2.2 DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES DE LA UNIDAD DE SALUD	29
2.2.1 Gestión gerencial administrativa.....	29
2.2.2 Gestión Financiera	30
2.2.3 Gestión de marketing.....	31
2.3 ANÁLISIS FODA	34
2.4 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL.....	35
3 CAPÍTULO III.....	36
FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	36
3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	36

3.1.1 Análisis del Entorno Social	36
3.1.1 Análisis del Entorno Político	36
3.1.2 Análisis de la industria de Servicios del área de la Salud (Porter).	37
3.1.3 Análisis FODA	37
Fortalezas.....	37
Oportunidades.....	37
Debilidades.....	38
Amenazas.....	38
3.1.4 Cadena de Valor de la Organización.....	38
3.1.5 Planificación estratégica	39
Misión	39
Visión.....	39
Ser un organismo educativo, promotor y líder a nivel nacional de la educación y atención en el área de la salud. (UDICIS, 2022).....	39
Valores Institucionales	39
3.2 Plan de Gestión Gerencial.....	40
3.2.1 Presupuesto estimado para ejecución del plan gerencial.....	44
3.2.2 Monitoreo de la Ejecución del Plan Gerencial.....	46
4 CAPITULO IV	47
EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	47
4.1 EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN GERENCIAL.....	47
4.2 Limitaciones en la gestión gerencial.....	48
4.3 Conclusiones y recomendaciones	48
4.3.1 Conclusiones	48
4.3.2 Recomendaciones.....	49
GLOSARIO.....	50
SIGLAS.....	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de personal.....	15
Tabla 2 Atenciones según CIE10.....	20
Tabla 3 Matriz de Evaluación de Alternativas de Mejora	25
Tabla 4 Matriz de alternativas de solución.....	26
Tabla 5 Estrategias Institucionales	35
Tabla 6 Plan de Gestión Gerencial	42
Tabla 7 Presupuesto para Plan Gerencial.....	44
Tabla 8 Cronograma de ejecución del plan gerencial	46
Tabla 9 Acciones preventivas y correctivas.....	47

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organización Jerárquica UDICIS	15
Ilustración 2 Ubicación Google Maps UDICIS	17
Ilustración 3 Logotipo corporativo	17
Ilustración 4 Árbol de problemas.....	23
Ilustración 5 FODA	34
Ilustración 6 Análisis Porter.....	37
Ilustración 7 Cadena de valor de la organización.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Atenciones 2022	19
Gráfico 2 Atenciones según CIE10	19

INTRODUCCIÓN

La atención de salud de calidad es aquella que identifica de manera integral y precisa las necesidades de salud de un individuo o población y asigna los recursos necesarios de la manera más oportuna y eficiente posible. El nivel actual de conocimientos que la calidad de la atención médica es la seguridad de la atención, entendida como un proceso dirigido a aumentar la comprensión de los proveedores institucionales, proveedores individuales y usuarios sobre el riesgo de eventos adversos y prevenir estos eventos prevenibles a través de intervenciones efectivas, este es el tema principal del presente documento.

El primer capítulo de este documento aborda un análisis situacional de la entidad de salud en la cuál se pretende trabajar el plan de gestión gerencial, entendiendo a profundidad la estructura interna de la institución para poder establecer adecuadamente los parámetros del plan gerencial que vayan acorde con la cartera de servicios con la que cuentan.

El principal problema de la institución elegida es la falta de control de la calidad y seguridad al momento de la atención al paciente cosa que se analiza a detalle en el capítulo dos donde además se realiza un diagnóstico individual de cada uno de los departamentos que conforman la institución pasando por los entes administrativos hasta los entes operativos que son necesarios para el funcionamiento del establecimiento.

La planificación estratégica se ve reflejada en el capítulo tres con el desarrollo del análisis FODA el cual permite alinear las estrategias gerenciales con la planificación existente en la institución que consta de la misión, visión, valores institucionales, además se presenta el monitores y

presupuesto planificado para la ejecución del plan gerencial.

El plan gerencial presenta algunas limitaciones para su ejecución que se las obtienen mediante la evaluación de cada una de las actividades y tareas que conforma el plan gerencial de evaluación de calidad y seguridad de atención al paciente.

1 CAPITULO I

REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1.1 INTRODUCCIÓN

La cobertura sanitaria universal tiene como principal objetivo el brindar una atención de calidad sin estar expuesto a ningún tipo de obstáculo financiero, diez así que este objetivo va a estar ligado a las definiciones de cobertura sanitaria universal y al de calidad de atención, estando éstas última relacionada con el grado de incremento del accesos a la salud de la población en general, llegando de esta manera a obtener resultados favorables y esperados que deban ajustarse a los conocimientos de todos los profesionales sanitarios. No se debe olvidar que la calidad de la atención sanitaria debe englobar la prevención, el tratamiento, la rehabilitación, la preparación y como eje primordial la promoción de la salud (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Para Donabedian “la calidad dentro del ámbito de la salud, es una propiedad inmersa en los procedimientos de atención médica, la misma que puede ser percibida desde diversos aspectos” (Fariño-Cortez, Cercado-Mancero, Vera-Lorenti, J, & A, 2018), la calidad en la atención se puede considerar un tema subjetivo de la percepción de los pacientes que son atendidos en los diferentes centros médicos u odontológicos, estas percepciones van a estar relacionadas con la eficiencia, organización y satisfacción sobre la atención que brinda el personal al momento de dar un tratamiento a la enfermedad por la cual acude el paciente (SESCAM Servicio de Salud de Castilla - La Mancha, 2013); siendo fundamental en esta atención la combinación de la ciencia, tecnología y la interacción social entre profesional y paciente para poder lograr llegar a brindar calidad y seguridad (Fariño-Cortez, Cercado-Mancero, Vera-Lorenti, J, & A,

2018).

Brindar seguridad al paciente es fundamental al momento de la atención al paciente para conseguir el sentido de calidad de atención sanitaria, la seguridad del paciente aparece a la par con la evolución de la complejidad de los distintos niveles de atención, la prevención y reducción de riesgos deben ser los objetivos de todo personal sanitario; se debe recordar que una atención de calidad efectiva tiene como características el ser oportuna, integrada y eficiente (Organización Mundial de la Salud, 2019).

La educación continua es un proceso de actualización en conocimientos y habilidades, proceso al cual se deben someter constantemente el personal de salud por esto en el año 2008 se crea la Unidad de Desarrollo e Investigación en Ciencias de la Salud (UDICIS), la cual desde su fundación ha capacitado a más de 12 000 profesionales. UDICIS es una empresa creada para la capacitación de profesionales en el área de la salud, Udicis forma parte de GUIMACOL SALUD S.A la cual es un empresa constituida legalmente, actualmente tiene importantes convenios nacionales como es con la Universidad Hemisferios con la cual oferta la carrera de pregrado y posgrados en odontología, cuenta con convenios internacionales como Facoph en Baurú –Brasil, Udicis además de los cursos de educación continua oferta el servicio de odontología general y especializada en la cual los profesionales inscritos en dichos cursos prestan sus servicios para la atención al público en sus distintas clínicas, además Udicis cuenta con un convenio con la Universidad Hemisferiosa la cual presta sus clínicas para prácticas pre profesionales de estudiantes de pregrado de odontología.

La atención odontológica es parte del proceso de formación académica de los profesionales inscritos en los diferentes cursos de capacitación de Udicis, se establecen actividades durante la atención a cada paciente que acuden a las clínicas odontológicas de Udicis, comenzando por el control de asistencia de cada profesional, control de apertura de historia clínica, diagnóstico y remisión

de cada paciente a la especialidad que requiera.

Los profesionales establecen los planes de tratamientos para cada paciente según sus necesidades, los cuales son aceptados o cambiados sea el caso por los profesionales docentes, teniendo en cuenta que el objetivo de cada plan de tratamiento es el dar soluciones completas a los problemas del sistema estomatognático reconocidos al momento del diagnóstico de cada paciente.

1.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL

La calidad de la atención se refiere a la medida en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con la práctica basada en la evidencia. Esta definición de calidad de la atención incluye atención promocional, preventiva, curativa, de rehabilitación y paliativa, y significa que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente al proporcionar una atención basada en evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familias y comunidades (Organización Mundial de la Salud, 2020).

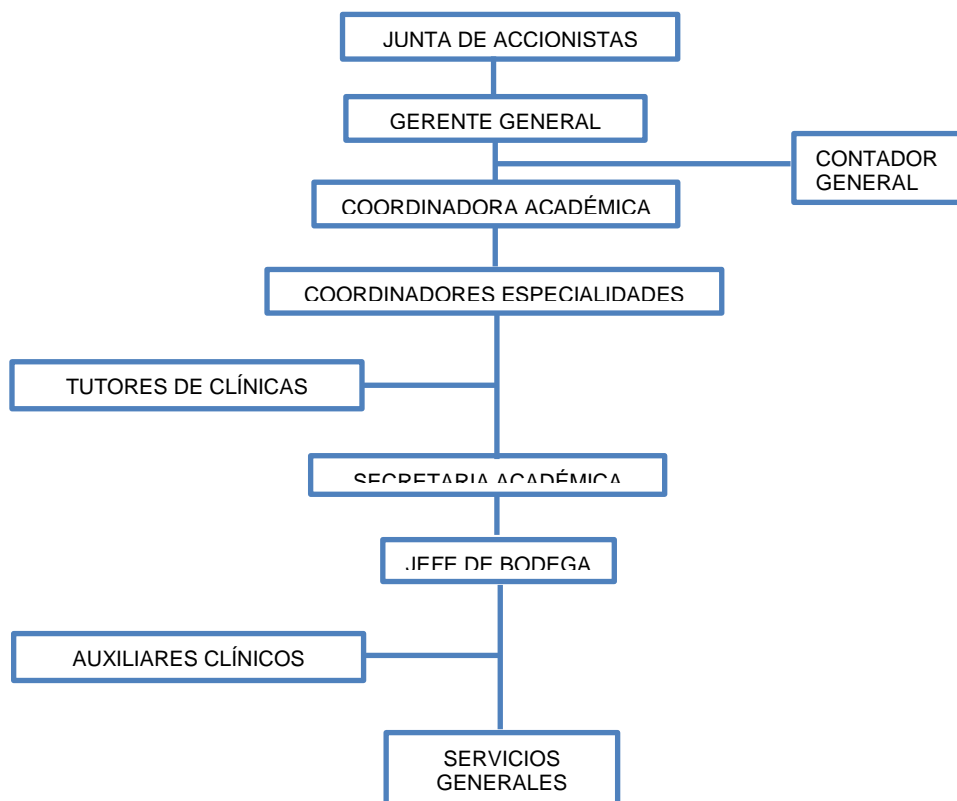
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y operativa

Los profesionales de ciencias de la salud del Ecuador médicos, odontólogos e incluyendo administrativos de la Salud se preparan constantemente en las diversas técnicas de diagnóstico y terapias para poder brindar una mejor atención a sus pacientes. Udicis estimula a los profesionales de la salud para que se capaciten de una manera idónea, guiados por profesionales altamente formados nacional e internacionalmente con niveles de educación de cuarto nivel; además brinda atención odontológica con clínicas de ambientes tecnológicos y científicos de alto nivel, Udicis recibe pacientes a libre demanda, además mediante referencias de pacientes de sus clínicas aliadas.

Udicis como parte de Guimacol Salud S.A. cuenta con una mesa directiva que está conformada por tres accionistas; y la unidad operativa trabaja de la siguiente manera, que se explica en el siguiente organigrama.

Organización de la institución

Ilustración 1 Organización Jerárquica UDICIS



Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

Tabla 1 Número de personal

Personal que conforma la Institución	
Área	Número de personal
Junta de accionistas	3
Gerente	1
Contador general	1
Coordinadora académica	1
Coordinadores especialidades	5
Tutores de clínicas	12
Secretaria académica	1
Jefe de bodega	1
Asistentes clínicos	4
Servicios generales	2

Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

1.2.2 Oferta y demanda de servicios

La odontología es el área de la salud que se dedica específicamente del cuidado del sistema estomatognático de los pacientes, esta rama de la salud se responsabiliza de prevenir y tratar las enfermedades orales siendo las principales patologías las caries, enfermedades periodontales y las causadas por pérdidas tempranas de órganos dentales, la odontología también se preocupa de prevenir todas las patologías antes mencionadas ya que la odontología tiene como primicia el ver a sus pacientes gozar de una salud bucodental óptima para que puedan mantener una calidad de vida.

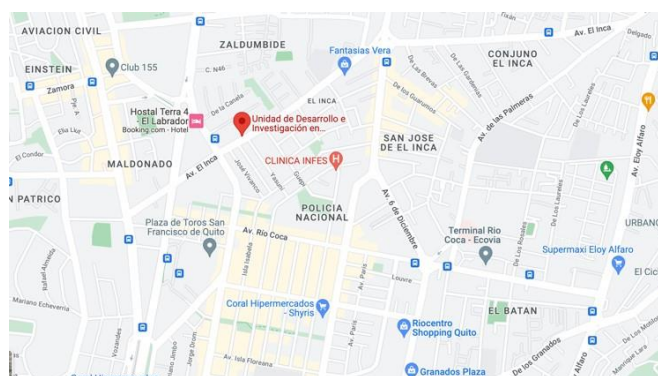
Udicis oferta una variedad de cursos de capacitación en las siguientes áreas odontológicas y de estas mismas especialidades se oferta la atención odontológica en sus clínicas.

- 1.2.2.1 Cirugía oral
- 1.2.2.2 Implantología oral
- 1.2.2.3 Ortodoncia
- 1.2.2.4 Odontopediatría
- 1.2.2.5 Endodoncia
- 1.2.2.6 Periodoncia
- 1.2.2.7 Rehabilitación oral
- 1.2.2.8 Estética oral
- 1.2.2.9 Radiología oral

1.2.3 Análisis geoespacial y geopolíticos

Udicis es una institución de educación y atención al paciente que tiene su sede principal en la ciudad de Quito en el sector norte Av. El Inca E4-119 y Yasuní, esta cuenta con una cartera de clientes muy amplia de todas partes del país que acuden para recibir atención especializada, aunque la mayor parte son de la ciudad de Quito; así como también todos los profesionales quienes asisten son de todas las ciudades del país.

Ilustración 2 Ubicación Google Maps UDICIS



FUENTE: Fuente Google Maps

Ilustración 3 Logotipo corporativo



FUENTE: UDICIS 2022

1.2.4 Oferta de servicios

La oferta de servicios que se brindan en las clínicas odontológicas es:

1.2.4.1 Diagnóstico

1.2.4.1.1 Profilaxis

1.2.4.1.2 Plan de tratamiento

Posterior a una primera cita de diagnóstico se realiza la referencia a una de las siguientes especializaciones según la necesidad de los pacientes:

1.2.4.2 Cirugía oral

1.2.4.2.1 Exodoncias simples

1.2.4.2.2 Exodoncias de Terceros molares

1.2.4.2.3 Exodoncias de dientes supernumerarios

1.2.4.3 Implantología oral

1.2.4.3.1 Implantes únicos

1.2.4.3.2 Protocolos

1.2.4.4 Ortodoncia

1.2.4.4.1 Convencional

1.2.4.4.2 Auto ligado

1.2.4.4.3 Lingual

1.2.4.4.4 Ortopedia

1.2.4.5 Odontopediatría

1.2.4.6 Endodoncia

1.2.4.7 Periodoncia

1.2.4.7.1 Tratamientos de gingivitis

1.2.4.7.2 Tratamientos de periodontitis

1.2.4.7.3 Tratamientos de retracciones gingivales

1.2.4.7.4 Tratamientos de movilidad dentaria

1.2.4.8 Rehabilitación oral

1.2.4.8.1 Prótesis totales

1.2.4.8.2 Prótesis parciales

1.2.4.8.3 Prótesis sobre implantes

1.2.4.9 Estética y operatoria dental

1.2.4.9.1 Restauraciones

1.2.4.9.2 Diseño de sonrisas

1.2.4.9.3 Blanqueamiento dental

1.2.4.10 Radiología oral

1.2.4.10.1 Rx Periapicales

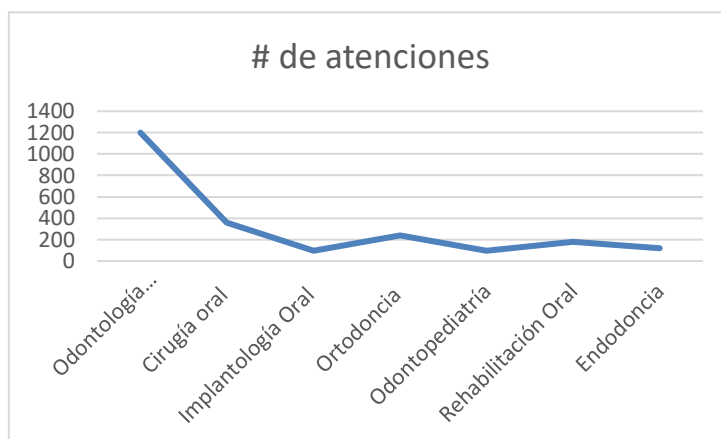
1.2.4.10.2 Rx Panorámicas

1.2.5 Población atendida

La atención está dividida por especialidades, a las cuales se les designa fines de semana (viernes y sábado) específicos para su atención mientras de lunes a viernes se realiza atención de odontología general.

Por efecto de la pandemia existió una disminución significativa de atenciones, por especialidades en el año 2022:

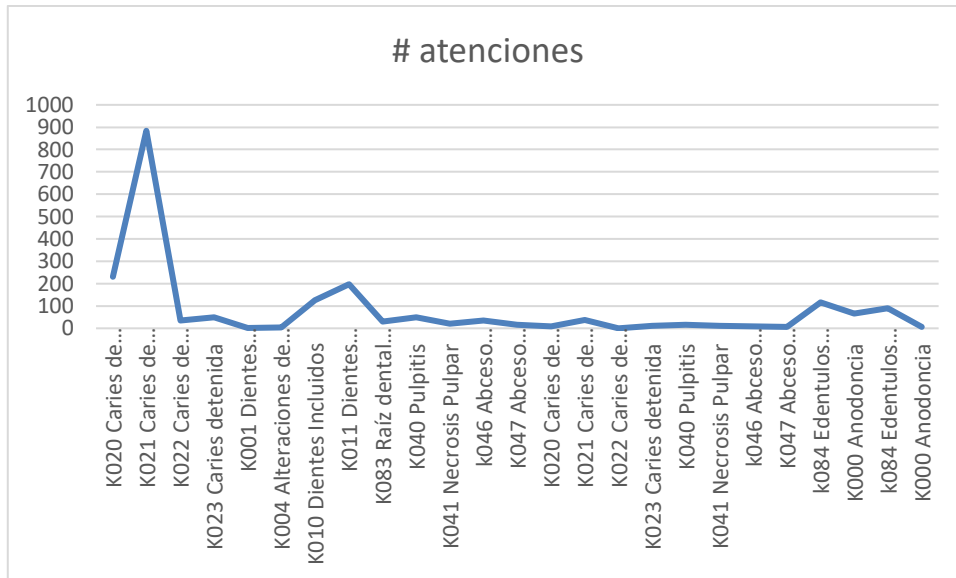
Gráfico 1 Atenciones 2022



Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

Al momento de realizar una consolidación de información de años anteriores se pudo encontrar que por motivos de sufrir traslados constantes de infraestructura y cambios de sistemas se ha perdido gran parte de la información por lo cual fue imposible consolidar información veraz de años anteriores; pero en el año 2022 se pudo consolidar información desglosada por patologías

Gráfico 2 Atenciones según CIE10



Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

Tabla 2 Atenciones según CIE10

Especialidad	CIE 10	# atenciones
Odontología general	K020 Caries de esmalte	230
	K021 Caries de dentina	884
	K022 Caries de cemento	36
	K023 Caries detenida	50
Cirugía oral	K001 Dientes supernumerarios	2
	K004 Alteraciones de forma	5
	K010 Dientes Incluidos	125
	K011 Dientes Impactados	198
	K083 Raíz dental retenida	30
Endodoncia	K040 Pulpitis	50
	K041 Necrosis Pulpar	20
	k046 Absceso periapical con fistula	35
	K047 Absceso periapical sin fistula	15
Odontopediatría	K020 Caries de esmalte	8
	K021 Caries de dentina	37
	K022 Caries de cemento	0
	K023 Caries detenida	10
	K040 Pulpitis	15
	K041 Necrosis Pulpar	11
	k046 Absceso periapical con fistula	8
	K047 Absceso periapical sin fistula	7
Rehabilitación oral	k084 Edéntulos parciales	115
	K000 Anodoncia	65
Implantología oral	k084 edéntulos parciales	90
	K000 Anodoncia	6

Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad en la atención se fundamenta en ofrecer un producto o servicio relacionado con las necesidades del paciente más allá de los que el paciente pueda esperar (Molina, Quesada, Ulate, & Vargas, 2004); la calidad en la atención debe estar centrado en generar el aumento de las probabilidades de resultados de salud deseados, estos resultados se consiguen cuando los profesionales de la salud demuestran conocimientos basados en la evidencia, se considera imperativo para todos los países que se han planteado lograr la salud para todos en mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud, la calidad de la salud se construye sobre la eficacia, seguridad y la centralización en las necesidades de cada persona (OMS , 2022).

La complejidad de los sistemas de atención de la salud y el aumento de

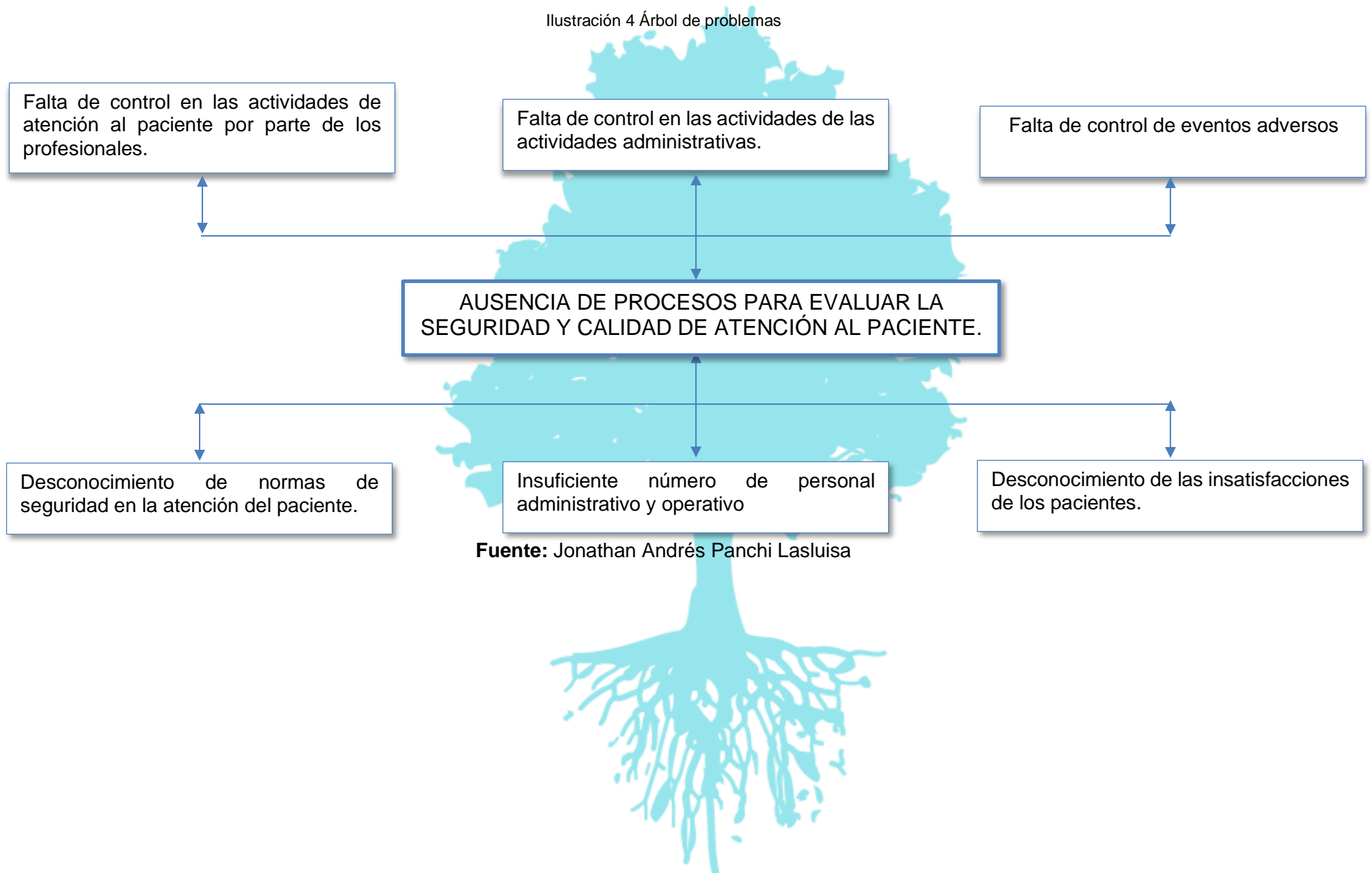
pacientes que han sufrido daños en algún centro de atención médica ha obligado que la seguridad del paciente sea uno de los ejes centrales al momento de brindar una atención, la seguridad tiene como objetivo reducir errores, daños que pueden sufrir los pacientes llegando a conseguir este objetivo inculcando el sentido de prevención en todos los involucrados al momento de la atención (OMS, 2022).

Las prácticas que tienen que ver con prestar asistencia sanitaria no están libres de riesgos, por esto se debe trabajar para minimizar lo máximo que sea posible estos inherentes riesgos, las expectativas de los pacientes al momento de una intervención obliga a todo el personal establecer protocolos eficaces, eficientes, seguros y sobre todo aceptados por los pacientes (Madrid & Hernández, 2022).

Las diferentes instituciones de Salud en el Ecuador públicas y privadas se encuentran bajo el control de estándares de seguridad y calidad de atención, estándares que son supervisados por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS), controles que en la realidad no se efectúan de manera adecuada por factores que no se encuentran muy claros entre los cuales se podría mencionar la falta de recursos humanos y financieros.

Udicis cuenta con número considerable de pacientes de todo el país que acuden a realizarse diferentes procedimientos odontológicos, procedimientos cortos o en muchos de los casos procedimientos largos que necesitan citas subsecuentes, por lo cual se genera la necesidad de crear matrices de verificación para el cumplimiento de prácticas asistenciales y administrativas que se rijan en el manual de seguridad del paciente presentado por el Ministerio de Salud Pública, con el fin de controlar que se cumplan los protocolos de calidad y seguridad al momento de brindar atención al paciente para lograr aumentar la calidad de servicios.

Ilustración 4 Árbol de problemas



Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La OMS indica que la salud es más que la ausencia de enfermedad (OMS , 2022). En todo procedimiento sanitario hay un "continuo de riesgo y seguridad", por esto es necesario diseñar estrategias para ayudar a conseguir niveles de seguridad y calidad óptimos. Estas estrategias deben desarrollarse en los dominios institucional, profesional, político y social para desarrollar y organizar programas de atención de bajo riesgo que se centren de manera segura en la competencia y la práctica profesional que prioricen la seguridad y calidad al momento de asistir al paciente.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Desarrollar un plan de gestión gerencial para la evaluación de la calidad y seguridad en la atención de los pacientes en las clínicas de Udicis.

1.5.2 Objetivos Específicos

- 1- Implementar procesos para el cumplimiento de protocolos de atención al paciente.
- 2- Implementar procesos de control de manejo de historias clínicas.
- 3- Resolver los problemas de seguridad de mayor prevalencia en la atención a los pacientes.
- 4- Crear procesos de auditoria para monitorear los avances en control de seguridad y calidad de la atención al paciente.

1.6 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

Tabla 3 Matriz de Evaluación de Alternativas de Mejora

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	GESTIÓN RESPONSABLE
Falta de capacitación al personal operativo y administrativo	Falta de interés de los niveles directivos	Falta de calidad y seguridad al momento de la atención al paciente	Crear conciencia sobre la inversión en capacitaciones al personal	Capacitación del personal operativo y administrativo.	Gestión administrativa
Falta de personal operativo y administrativo	Falta de contratación de nuevo personal	Sobre carga de trabajo al personal	Obtener presupuesto para contratación de personal	Contratación de más personal capacitado.	Gestión Financiera
Falta de guías de buenas prácticas.	Desactualización de protocolos de atención	Errores en atenciones	Obtener protocolos de atención segura y de calidad	Elaboración de guías de buenas prácticas para el personal administrativo y operativo.	Gestión administrativa
Falta de control de Historias clínicas	Descuido en el manejo de historias clínicas	Desconocimiento de las atenciones prestadas a pacientes	Actualizar todas las historias clínicas	Control constante de historias clínicas.	Gestión administrativa
Falta de supervisiones a los distintos departamentos de la institución	Falta de control de los niveles directivos	Falta de correcciones de errores en las atenciones	Crear equipos que realicen las supervisiones constantes	Primera evaluación de calidad y seguridad en la atención de pacientes	Gestión administrativa
Falta de matrices para llevar un control de calidad y seguridad en la atención de pacientes	Inexistencia de matrices de control	Descuido de control de las atenciones	Crear matrices adecuadas para llevar el control de calidad y atención al paciente	Elaboración de matrices de control para mejorar las deficiencias vistas en la primera evaluación	Gestión administrativa

Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

Tabla 4 Matriz de alternativas de solución

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	CRITERIOS DE SELECCIÓN			
		FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD ECONÓMICA	FACTIBILIDAD POLÍTICA	PUNTAJE TOTAL
Falta de un proceso de evaluación de calidad y seguridad en la atención del paciente.	Capacitación del personal operativo y administrativo.	10/10	8/10	10/10	28/30
	Contratación de más personal capacitado.	7/10	7/10	7/10	21/30
	Elaboración de guías de buenas prácticas para el personal administrativo y operativo.	10/10	10/10	10/10	30/30
	Control constante de historias clínicas.	7/10	7/10	10/10	24/10
	Primera evaluación de calidad y seguridad en la atención de pacientes	8/10	7/10	8/10	23/30
	Elaboración de matrices de control para mejorar las deficiencias vistas en la primera evaluación	8/10	8/10	8/10	24/30
	Levantamiento de información sobre atenciones	8/10	8/10	8/10	24/30

Fuente: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

Entre las alternativas de solución se centran en la creación de procesos de evaluación mediante matrices de control de las actividades operativas y administrativas para poder rectificar los errores que se puedan identificar en la primera evaluación que se propone, además se debe implementar programas de capacitación constante a los profesionales para que se encuentren preparados para poder evaluar constantemente la calidad y seguridad del paciente en cada área de trabajo.

Se capacitará al personal para que controle las actividades desde el ingreso del paciente a las instalaciones de las clínicas con el objetivo de verificar el cumplimiento de los procesos de calidad y seguridad, preservando la integridad de los pacientes, manteniendo el sentido de humanización y personalización en cada atención.

2 CAPITULO II

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR

La investigación cualitativa es utilizada para comprender el comportamiento y características de un grupo objetivo, además este tipo de investigación ayuda a conocer las percepciones, emociones e interacciones de un grupo específico sobre un producto o un servicio.

Para realizar el presente trabajo se decidió utilizar una metodología de investigación cualitativa, mediante un método descriptivo, acompañado de técnicas de investigación documental, entrevistas con el personal administrativo y operativo de Udicis y una revisión de la literatura.

Al realizar las entrevistas al personal administrativo de Udicis, se logró recopilar información desde el año 2020 sobre la atención de pacientes en sus clínicas. Por otro lado, se realizó entrevistas a los responsables del personal operativo tanto a los coordinadores de las diferentes especialidades clínicas como al personal encargado de bodega para poder obtener información sobre el manejo de historias clínicas, cumplimiento de protocolos de atención y distribución de insumos para la realización de los diferentes tratamientos odontológicos.

2.1.1 Análisis de Resultados

En la entrevista realizada a la persona responsable de bodega se pudo evidenciar que no cuenta con solicitudes de pedidos de insumos odontológico por parte del personal encargado de cada especialidad para poder realizar los procesos de adquisición correspondiente y esto conlleva malestar de los profesionales por la falta de insumos para poder realizar los protocolo establecidos, el personal de bodega no cuenta con matrices de uso de biomaterial para poder llevar un control adecuado de uso para poder evidenciar

certestamente la necesidad de cada cosa para poder priorizar las compras.

Se solicitó la autorización a los entes administrativos correspondientes para poder acompañar a la secretaria académica en su jornada laboral para poder evidenciar el manejo de las historias clínicas en lo cual se observó que la organización de historias clínicas no se lo hace siguiendo una secuencia numérica sino que las organizan por profesional tratante ya que cada profesional tiene su cartera propia de pacientes y solo en caso de necesitar atención de alguna especialidad diferente se solicita la atención del profesional que corresponda, al momento de entregar la historia clínica al profesional se le adjunta los protocolos establecidos según el tratamiento que se haya establecido.

Lastimosamente por cambios de locales donde funcionan la institución, cambios en el software se perdió mucha información debido a la centralización de esta información y la falta de personal que pueda manejar información sobre atenciones prestadas; la información que se obtuvo con el personal administrativo es deficiente para poder tener una idea totalmente veraz sobre las estadísticas requeridas.

2.2 DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES DE LA UNIDAD DE SALUD

Se realiza un análisis FODA de los distintos procesos que intervienen en el funcionamiento de Udicis para poder realizar un mejor diagnóstico situacional y poder establecer de manera adecuada.

2.2.1 Gestión gerencial administrativa

La parte administrativa es responsable de la gestión, dirección, liderazgo y sincronización de los distintos departamentos que forman parte de la clínica de Udicis, entre sus principales funciones es liderar la gestión para brindar un servicio seguro y de calidad a los pacientes que acuden en busca de atención odontológica.

- **Fortalezas:**

- F1 Udicis cuenta con un orden jerárquico bien definido, con personal que cuenta con amplia experiencia en el desarrollo de procesos sobre atención al cliente.
- F2 Nivel directivo que trabaja en constante sinergia con el resto de los niveles operativos y administrativos.
- F3 Compromiso gerencial para promover mejoras constantes para brindar seguridad y calidad de atención al paciente.
-

- **Debilidades:**

- D1 La misión y visión actual se encuentran desactualizadas ya que no van acorde a las actividades actuales.
- D2 Desconocimiento de protocolos actuales de atención odontológica para el desarrollo de un buen plan de gestión estratégica para brindar seguridad y calidad de atención al paciente.
- D3 Insuficientes sistemas de control de calidad en la atención de a los pacientes.
- D4 Falta de manuales para el personal administrativo y operativo.

2.2.2 Gestión Financiera

El grupo de personas que desarrolla la función financiera en las empresas asume una serie de responsabilidades entre las cuales se puede destacar la planificación de presupuestos para poder solventar las necesidades de la empresa, asesorar la viabilidad y conveniencias de negocios para equipar las distintas clínicas que conforman la empresa.

El área financiera debe estar al pendiente del cumplimiento de los objetivos de rentabilidad y equilibrio financiero de la empresa.

- **Fortalezas:**

- F4 Personal con experiencia en administración de procesos en el área de salud.
- F5 Existencia de registros contables con reportes claros de las transacciones e impacto económico.

- **Debilidades:**

- D5 Insuficiente cantidad de personal para esta área.
- D6 Personal encargado de varias unidades de salud que conforman la empresa, no existe personal que se encargue específicamente del manejo del área financiera de Udicis.

2.2.3 Gestión de marketing

La gestión de marketing en salud trabaja de manera conjunta con los profesionales de salud para poder captar y lograr fidelizar a los pacientes creando amplias estrategias de comunicación con modelos de negocio únicos y enfocados al paciente.

- **Fortalezas:**

- F6 Creación de campañas de marketing sobre prestación de servicios basados en la calidad y seguridad en las clínicas.

- **Debilidades:**

- D7 No cuenta con presupuesto ni personal capacitado para realizar estas campañas.

2.2.4 Gestión operativa, abastecimiento y logística

El acceso a medicamentos e insumos de primera mano es de alta importancia en atención de salud, el fortalecer los procesos de suministrar insumos en los

distintos sistemas de salud es de consideración estratégica para asegurar el acceso a productos eficaces, seguros y de calidad.

La gestión de abastecimiento debe tener incluido el diseño, planificación, control y seguimiento de las actividades de abastecimiento con el fin de aprovechar la logística, sincronizando la oferta y demanda para medir el desempeño, por eso cabe mencionar que el contar con un proceso de gestión de una cadena de abastecimiento diseñado, operando correctamente es de suma importancia para un sistema de salud.

- **Fortalezas:**

- F7 Amplia cartera de proveedores de insumos médicos.
- F8 Adecuada distribución de insumos en las diferentes bodegas de distribución de insumos en las clínicas odontológicas.

- **Debilidades:**

- D8 Falta de control de los niveles administrativos en los procesos de compras de insumos.
- D9 Centralización de los procesos de compras en una sola persona.
- D10 Inexistencia de matrices de control de salida de insumos a las clínicas odontológicas.

2.2.5 Gestión de los Servicios de Clínicas

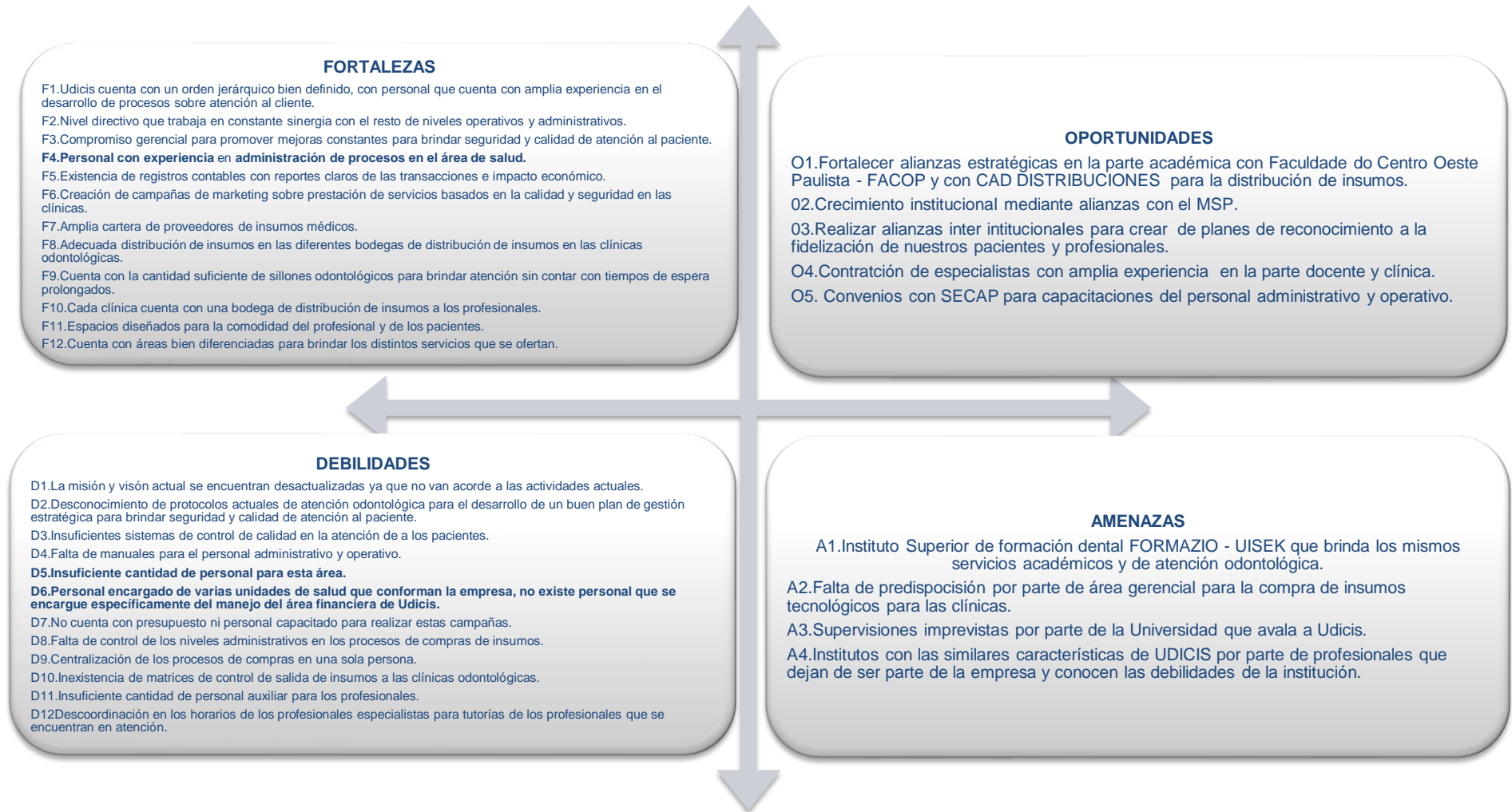
- **Fortalezas:**

- F9 Cuenta con la cantidad suficiente de sillones odontológicos para brindar atención sin contar con tiempos de espera prolongados.
- F10 Cada clínica cuenta con una bodega de distribución de insumos a los profesionales.

- F11 Espacios diseñados para la comodidad del profesional y de los pacientes.
 - F12 Cuenta con áreas bien diferenciadas para brindar los distintos servicios que se ofertan.
- **Debilidades:**
- D11 Insuficiente cantidad de personal auxiliar para los profesionales.
 - D12 descoordinación en los horarios de los profesionales especialistas para tutorías de los profesionales que se encuentran en atención.

2.3 ANÁLISIS FODA

Ilustración 5 FODA



2.4 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

Tabla 5 Estrategias Institucionales

FODA – CAME	PERMITE	ESTRATEGIA
D – C	Corregir debilidades	Creación e implementación de matrices para la evaluación de la seguridad y calidad de atención del paciente.
A - A	Afrontar Amenazas	Capacitar constantemente al personal administrativo sobre temas de seguridad y calidad de atención y planes de recompensa al personal.
F – M	Mantener fortalezas	Planificación de evaluaciones internas trimestrales.
O – E	Explorar oportunidades	Contratación de personal administrativo y operativo.

Elaborado por: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa / 2022

3 CAPÍTULO III FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1.1 Análisis del Entorno Social

La población atendida en las clínicas de UDICIS, son en su mayoría de la ciudad de Quito, las cuales tienen limitaciones económicas para acceder a una atención odontológica privada, debido a la creciente crisis económica que parte desde la aparición de la pandemia que afectó de manera directa al sector de la salud; la calidad de la salud oral de personas con recursos económicos limitados se mejora al poder asistir a clínicas odontológicas docentes como es UDICIS que ofrece atención especializada a costos más accesibles.

3.1.1 Análisis del Entorno Político

Los pacientes que acceden a los servicios de esta clínica odontológica hacen que la institución adquiera grandes responsabilidades, ya que los pacientes esperan un servicio seguro y de calidad, servicio que lastimosamente muchas veces no se puede conseguir en el Ministerio de Salud Pública, ente gubernamental que no cumple lo que ordena la constitución de la República del Ecuador de brindar atención de calidad, obligando a los usuarios a buscar atención privada para poder solucionar sus problemas del sistema estomatognático, UDICIS como institución que brinda servicios de salud también tiene la responsabilidad de mejorar sus protocolos de atención, su infraestructura para poder gozar de atenciones libres de quejas con atenciones seguras, rápidas y de calidad.

3.1.2 Análisis de la industria de Servicios del área de la Salud (Porter).

Ilustración 6 Análisis Porter



Elaborado por: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa / 2022

3.1.3 Análisis FODA

Fortalezas

Cuenta con la amplia ventaja de contar con una estructura administrativa bien cimentada que cuenta con experiencia en administración de empresas que brindan servicios académicos y sobre todo de salud, los niveles administrativos tienen apertura para poder innovar en tecnología y mejorar los estándares de calidad para brindar la mejor atención a los pacientes que visitan estas clínicas.

Oportunidades

Se destaca la posibilidad de concretar alianzas estratégicas tanto con instituciones públicas como privadas para capacitar al personal y mejorar los beneficios a los profesionales que se están capacitando y a su vez prestando sus servicios en esta institución.

Debilidades

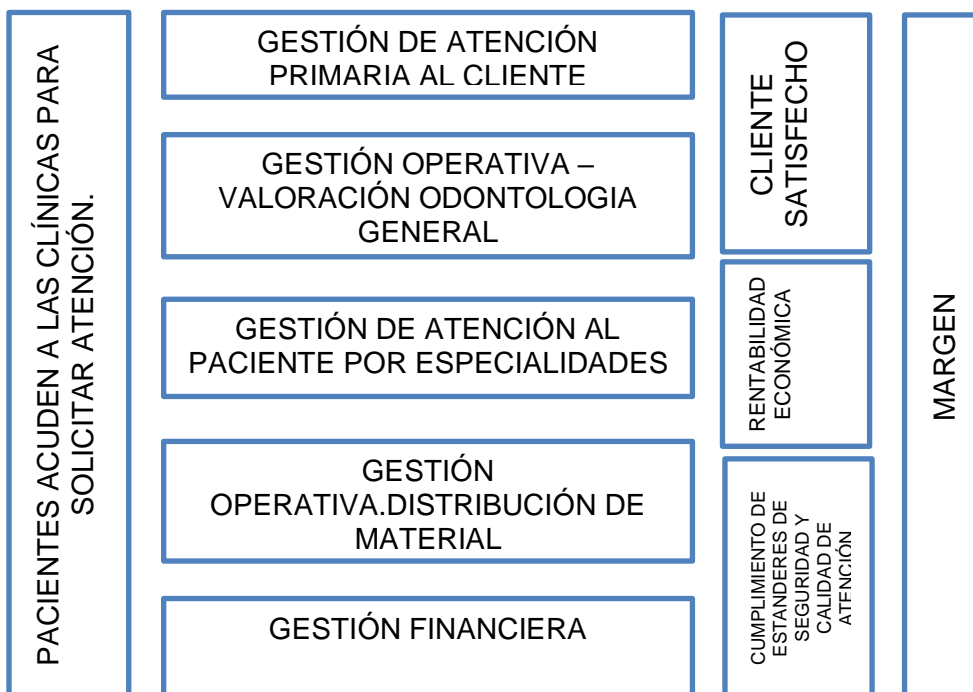
La falta de control y el insuficiente número de personal operativo pueden llevar al declive de la calidad y seguridad del paciente al momento de su atención, además que la centralización de las actividades en una sola persona puede llevar a mediano plazo el desabastecimiento de las bodegas clínicas, así como en el incumplimiento de protocolos de atención establecidos.

Amenazas

La desvinculación de profesionales de la empresa llega a causar la creación de instituciones con las mismas características que UDICIS convirtiéndose en la principal competencia.

3.1.4 Cadena de Valor de la Organización

Ilustración 7 Cadena de valor de la organización



3.1.5 Planificación estratégica

Misión

Promover el desarrollo de actividades de formación y ofrecer servicios, dirigidos al sector de la salud, tanto público como privado, así como a la comunidad en general. (UDICIS, 2022)

Visión

Ser un organismo educativo, promotor y líder a nivel nacional de la educación y atención en el área de la salud. (UDICIS, 2022)

Valores Institucionales

Desprendimiento del conocimiento y del saber, haciendo con que cada profesional del área de la salud lleve consigo todos los conocimientos ofertados, pues el conocimiento y el saber no debe ser guardados, hay que compartirlos. (UDICIS, 2022)

3.2 Plan de Gestión Gerencial

El plan gerencial nos permite formular actividades que permiten corregir los problemas identificados en la institución, plan gerencial que va de la mano para el cumplimiento de los objetivos establecidos que cumplen con el control de la seguridad y calidad en la atención a los pacientes que acuden a las clínicas odontológicas de UDICIS.

Los objetivos permiten poder gestionar con las áreas correspondientes el desarrollo de las actividades propuestas en el presente plan gerencial, actividades que se centran principalmente en el desarrollo de matrices para el control de la calidad y seguridad las mismas que van a permitir realizar evaluaciones contantes en la institución para medir la evolución en la implementación de protocolos para salvaguardar la calidad y seguridad en la atención el paciente.

- 1- Implementar procesos para el cumplimiento de protocolos de atención al paciente.
- 2- Implementar procesos de control de manejo de historias clínicas.
- 3- Resolver los problemas de seguridad de mayor prevalencia en la atención a los pacientes.
- 4- Crear procesos de auditoria para monitorear los avances en control de seguridad y calidad de la atención al paciente

Objetivos. - Implementar procesos para el cumplimiento de protocolos de atención al paciente y resolver los problemas de seguridad de mayor prevalencia en la atención a los pacientes.

Tareas. – Crear el equipo de trabajo para comenzar las actividades propuestas para mejorar la calidad y seguridad de atención al paciente.

- Crear mesas de trabajo con todo el personal para socializar las actividades a realizar
- Crear el cronograma de trabajo y designar responsabilidades a cada uno de los integrantes del equipo responsable del levantamiento del proceso.
- Implementar el proceso de evaluación de manera permanente.
 - Creación de flujo de procesos
 - Levantar información adecuada para realizar análisis estadísticos adecuados.
 - Crear responsables permanentes de este proceso.

Tabla 6 Plan de Gestión Gerencial

OBJETIVOS	DESARROLLO DE ACTIVIDADES							MESES DE IMPLEMENTACIÓN								
	GESTOR	ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	TAREAS	% APORTE DE LA ACTIVIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	META	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Implementar procesos para el cumplimiento de protocolos de atención al paciente.	Gestión Administrativa	Creación e implementación de matrices para la evaluación de la seguridad y calidad de atención del paciente.	Revisión de manuales y protocolos actuales realizar las matrices de evaluación.	Crear matrices de calidad de atención	50%	Puntos cumplidos que indiquen las matrices	100%	X								
			Socialización de manuales y protocolos	Crear matrices de seguridad en la atención al paciente	50%											
Implementar procesos para el cumplimiento de protocolos de atención al	Gestión Administrativa	Capacitación constantemente al personal administrativo sobre temas de seguridad y calidad de atención.	Contratación de servicios de capacitadores externos especializados en seguridad y calidad.	Búsqueda de capacitadores en temas de calidad y seguridad de atención	50%	Personal capacitado	100%	X								
				Organizar cronogramas de capacitación	25%											

				Evaluación sobre capacitaciones al personal	25%													
Crear procesos de auditoria para monitorear los avances en control de seguridad y calidad de la atención al paciente	Gestión Administrativa	Planificación de evaluaciones internas trimestrales.	Evaluar trimestralmente a cada departamento de la institución,	Elaboración de criterios de evaluación trimestral.	50%	Informes de evaluaciones trimestrales. / Aprobación de supervisiones	100%		X									
				Evaluar el cumplimiento de protocolos de calidad y seguridad.	50%													
Crear procesos de auditoria para monitorear los avances en control de seguridad y calidad de la atención al paciente	Gestión Financiera	Contratación de personal administrativo y operativo.	Designar presupuesto para contratar personal	Contratación de personal	50%	Personal contratado	100%	X										
			Criterios de contratación	Crear Perfil de desempeño	25%													
				Designar lugares de trabajo	25%													

Elaborado por: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa / 2022

3.2.1 Presupuesto estimado para ejecución del plan gerencial

Tabla 7 Presupuesto para Plan Gerencial

PRESUPUESTO - RECURSOS	TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MENSUALES	MESES NECESARIOS	TOTAL, DE HORAS PLANIFICACIÓN	VALOR HORA	TOTAL
	Comité de implementación	Representante del consejo de accionistas	8	3	24	\$ 25,00	\$ 600,00
		Coordinadora académica	16	3	48	\$ 25,00	\$ 1.200,00
		Secretaria Académica	16	3	48	\$ 15,00	\$ 720,00
		Odontólogo Especialista	16	3	48	\$ 25,00	\$ 1.200,00
	MATERIALES	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
	Oficina	Papel Bond	250	12	3000	\$ 0,01	\$ 30,00
	Oficina	Esféros	8	12	96	\$ 0,30	\$ 28,80
	Oficina	Toners	1	12	12	\$ 18,00	\$ 216,00
	EQUIPAMIENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL
Equipo de computo	Laptops	2			\$ 1.100,00	\$ 2.200,00	
	Impresora	1			\$ 250,00	\$ 250,00	
Inmobiliaria	Escritorio	1			\$ 180,00	\$ 180,00	
	Sillas	4			\$ 25,00	\$ 100,00	
OTROS	DESCRIPCIÓN	DÍAS MES	MESES REQUERIDO	CANTIDAD	VALOR DÍA	TOTAL	
Transporte	Gasolina	10	3	30	\$ 20,00	\$ 600,00	

	Gastos varios	Imprevistos							\$732,48
TOTAL, DE ESTIMADO PARA INICIAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN GERENCIAL									\$8.057,28

Elaborado por: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa / 2022

3.2.2 Monitoreo de la Ejecución del Plan Gerencial

Tabla 8 Cronograma de ejecución del plan gerencial

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			MESES DE SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES 2023								SEGUIMIENTO 5 AÑOS POSTERIORES						
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	ACTIVIDAD	TAREA	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	2024	2025	2026	2027	2028	
Coordinador académico	Revisión de manuales y protocolos actuales realizar las matrices de evaluación	Crear matrices de calidad de atención															
		Crear matrices de seguridad en la atención al paciente															
		Socialización de manuales y protocolos															
Coordinador académico	Contratación de servicios de capacitadores externos especializados en seguridad y calidad.	Búsqueda de capacitadores en temas de calidad y seguridad de atención															
		Organizar cronogramas de capacitación															
		Evaluación sobre capacitaciones al personal															
Delegado de accionistas	Evaluar trimestralmente a cada departamento de la institución,	Elaboración de criterios de evaluación trimestral.															
		Evaluar el cumplimiento de protocolos de calidad y seguridad.															
Gerente	Designar presupuesto para contratar personal	Crear Perfil de desempeño															
		Designar lugares de trabajo															

Elaborado por: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa / 2022

4 CAPITULO IV

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

4.1 EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

El plan gerencial se va a implementar desde el primer trimestre del año 2023, con la conformación del comité que ejecutará el plan de gestión gerencial para implementar procesos de evaluación de calidad y seguridad en la atención de pacientes de la clínica odontológica, el primer proceso que se debe realizar es la creación de la matriz de control de calidad y seguridad para desde aquí poder partir con las supervisiones constantes en los diferentes departamentos de la institución. En las evaluaciones trimestrales se debe presentar informes de cada departamento para poder ver las evoluciones que van existiendo, así como problemas que persistan o nuevos problemas que puedan aparecer, las evaluaciones deberán marcar un porcentaje que va a equivaler a un grupo de avance donde si se obtiene en cada evaluación de:

0% a 60% Malo (no se está cumpliendo con los objetivos)

61% a 80% Bueno (se está cumpliendo más de la mitad de los objetivos)

81% a 100% Excelente (se cumplen con los objetivos)

Tabla 9 Acciones preventivas y correctivas

	Malo	Bueno	Excelente
Acciones correctivas	Revisión de matrices de evaluación.	Corrección de los errores detectados	Mantener la misma constancia en las actividades
	Detectar errores de mayor prevalencia	Acompañamiento a los departamentos que presentan mayor prevalencia de errores.	
Acciones preventivas	Nuevas capacitaciones al personal.	Realizar supervisiones a menor tiempo.	Mantener la misma constancia en las actividades
	Realizar supervisiones a menor tiempo.	Corrección de matrices de seguimiento	

Elaborado por: Jonathan Andrés Panchi Lasluisa

4.2 Limitaciones en la gestión gerencial

Alcance

- La principal limitación es la negativa de las autoridades para poder contratar nuevo personal para el área administrativa y operativa para poder cubrir los espacios necesarios para cumplir con los objetivos por falta de presupuesto.
- Negativa de los profesionales para acoger los procesos de evaluación.

Tiempo

- Falta de empresas que brinden capacitaciones al personal de la institución y no se cumplan los tiempos establecidos.

Costo

- Insuficiente presupuesto para contratación de capacitadores y nuevo personal para ejecutar el plan gerencial

4.3 Conclusiones y recomendaciones

4.3.1 Conclusiones

1. Después de haber realizado el levantamiento de información en la institución se identificó los problemas de falta de seguridad y calidad en la atención del paciente.
2. Existe una falta de información sobre las atenciones de los últimos 3 años.
3. La falta de personal administrativo y operativo es una de las causas de la falta de seguridad y calidad en la atención de pacientes en las clínicas.

4.3.2 Recomendaciones

1. Implementar a la brevedad el plan gerencial propuesto.
2. El manejo de la información de los pacientes deben ser una prioridad del área administrativa ya que al contar con información suficiente se puede a un futuro presentar nuevos planes gerenciales que resuelvan los problemas de la institución.
3. Priorizar la contratación del personal propuesto en el plan gerencial para poder ejecutar adecuadamente el plan gerencial propuesto.

GLOSARIO

Comité: órgano representativo de los trabajadores de una empresa o centro de trabajo para la defensa de sus intereses.

Curativa; todas las técnicas médicas aplicadas al individuo con el fin de hacer un diagnóstico (de salud o enfermedad) y formular un tratamiento.

Insumo: es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros.

Integral: que comprende todos los aspectos o todas las partes necesarios para estar completo.

Paliativa: es la atención que se proporciona a los adultos y a los niños con enfermedades graves que se enfoca en aliviar el sufrimiento

Presupuesto: es el cálculo, planificación y formulación anticipada de los ingresos y gastos de una actividad económica.

SIGLAS

UDICIS: Unidad de Desarrollo e Investigación en Salud

BIBLIOGRAFÍA

Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el octubre de 2022, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., J, V.-F., & A, O.-O. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22.

SESCAM Servicio de Salud de Castilla - La Mancha. (2013). Obtenido de: http://sescam.jccm.es/web1/profesionales/Calidad/Manual_Calidad_Asistencial-SESCAM_SCLM.pdf

Organización Mundial de la Salud. (13 de septiembre de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el octubre de 2022, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Organización Mundial de la Salud. (agosto de 2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

ANEXOS

ENTREVISTA CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



FACHADA DE INGRESO A LA INSTITUCIÓN



CLINICAS

