



FACULTAD DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TEMA:

“PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL DE SALUD PARA SERVICIOS
SANITARIOS Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN
LAS ÁREAS DE HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA DEL
HOSPITAL BASICO ALAMOR AÑO 2023”

DOCENTE:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

AUTORA

Diana Stefania Armijos León

2023

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO	II
ÍNDICE DE FIGURAS	V
ÍNDICE DE TABLAS	V
RESUMEN EJECUTIVO	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	8
6.1. Introducción	8
6.1.1. Estructura administrativa	9
6.1.2. Principios	10
6.1.3. Políticas.....	11
6.1.4. Estructura organizacional	11
6.1.5. Análisis y demanda de servicios	12
6.1.6. Ubicación geoespacial	14
6.1.7. Oferta de servicios	16
6.1.8. Población atendida.....	17
6.1.9. Demanda de servicios insatisfecha	17
OBJETO DEL PLAN DE GESTION.....	17
7.1. Planteamiento del problema	17

7.1.1.	Oportunidad de mejora	18
7.1.2.	Árbol de problemas.....	20
7.2.	JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	21
7.3.	Objetivos Del Plan De Gestión	22
7.3.1.	Objetivo general.....	22
7.3.2.	Objetivos específicos	22
7.4.	selección de alternativas.....	22
 CAPITULO II DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION.....		
8.1.	Análisis del entorno social	24
8.1.1.	Análisis de la industria de servicios de salud (M.Porter).....	26
8.1.2.	Análisis FODA	28
8.1.1.	Cadena de valor de la organización	31
8.2.	Justificación y aplicación de metodología cualitativa para la realización del plan de gestión gerencial de salud para optimización del talento humano.....	32
 CAPITULO III DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL 33		
9.1.1.	GESTION FINANACIERA Y ECONOMICA	37
9.1.2.	Presupuesto	40
9.2.	GESTION TECNICA Y TECNOLOGICA	40

9.3.	GESTION POLITICA SOCIAL	43
	CAPITULO IV	45
10.1.	EVALUACION DE PLAN DE GESTION	45
10.1.1.	Monitoreo.....	45
10.1.2.	Evaluación del plan.....	47
10.1.3.	Limitaciones.....	47
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
11.1.	CONCLUSIONES	48
11.2.	RECOMENDACIONES	49
	GLOSARIO.....	50
	REFERENCIAS	51
	Referencias	51
	ANEXOS	53
	ENCUESTA APLICADA	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del Hospital.....	12
Figura 2 Censo Celica	13
Figura 3 Censo Puyango.....	13
Figura 4. Censo Pindal	14
Figura 5 . Ubicación geoespacial del hospital Básico Alamor	15
Figura 6. Árbol de problemas	20
Figura 7. Análisis PESTEL	24
Figura 8 cadena de valor.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evaluación y selección de alternativas	23
Tabla 2. Presupuesto.....	40
Tabla 3. Monitoreo de indicadores	45

RESUMEN EJECUTIVO

En el Hospital Básico Alamor, ubicado en la ciudad de Alamor, se ha identificado una serie de carencias en las áreas de Hospitalización y Emergencia lo cual no permite prestar un servicio de salud de calidad, los cuales hasta la actualidad no ha generado afectación en la salud de los pacientes debido al gran compromiso de los profesionales que de dichas áreas. Las principales carencias en el servicio están relacionadas con la falta de medicamentos e insumos médicos, alimentación adecuada al personal de salud, mantenimiento de ambulancias y la falta de personal médico.

Con estos antecedentes, el objetivo del proyecto es establecer un plan de gestión gerencial de Salud para servicios sanitarios y la relación con la calidad de servicio en salud en las áreas de hospitalización y emergencia del hospital básico Alamor año 2023". Para lo cual se desarrolló un plan de 17 actividades, las cuales son actividades que deben desarrollarse en las cuatro áreas que componen la administración del hospital como son: organizacional y administrativa, financiera y económica, técnica y tecnológica, y política y social. además, en base a los indicadores de cumplimiento se establece parámetros para realizar un monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los procesos para con ello garantizar un servicio de salud de calidad y calidez como lo establece la constitución.

Se utilizó la metodología cualitativa ya que nos permite llegar a los objetivos planteados desde el punto de vista de las personas que hacen uso del servicio prestado por el Hospital Básico Alamor

Palabras Claves: Carencias, Salud, Calidad, Monitoreo y Metodología

ABSTRACT

In the Hospital Basico Alamor, located in the city of Alamor, a series of deficiencies have been identified in the Hospitalization and Emergency areas, which do not allow for the provision of quality health services, which to date have not affected the health of patients due to the great commitment of the professionals in these areas. The main shortcomings in the service are related to the lack of medicines and medical supplies, adequate food for health personnel, ambulance maintenance and lack of medical personnel.

With this background, the objective of the project is to establish a health management plan for health services and the relationship with the quality of health services in the hospitalization and emergency areas of the alamor basic hospital in the year 2023. For this purpose, a plan of 17 activities was developed, which are activities that must be developed in the four areas that make up the hospital administration, such as: organizational and administrative, financial and economic, technical and technological, and political and social. in addition, based on the compliance indicators, parameters are established to monitor and follow up compliance with the processes in order to guarantee a quality and warmth health service as established in the constitution.

The qualitative methodology was used because it allows us to reach the objectives set from the point of view of the people who use the service provided by the Hospital Básico Alamor.

Keywords: Deficiencies, Health, Quality, Monitoring, Methodology, Indicators.

CAPÍTULO I ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

6.1. Introducción

Actualmente el ministerio de salud establece un tiempo prudente que los pacientes deben esperar para ser atendidos basándose en el Triage de Manchester, siendo uno de ellos derechos sanitarios, la atención debe ser de calidad y satisfacer al usuario tomando en cuenta el cumplimiento de los parámetros de calidad para cumplir con las expectativas que tiene el paciente con referencia a la atención medica prestada.

En la presente investigación por medio del análisis busca identificar, evaluar las debilidades y carencias de los servicios de salud prestados por el Hospital Básico Alamor, para que basándose en esta investigación las autoridades de la casa de salud gestionen el recurso humano necesario, medicación e insumos médicos y así mismo el levantamiento de procesos de contratación pública para brindar un servicio de salud que cumplan los parámetros de calidad como lo establece la constitución y de ser probable la gestión para convertirse en una casa de salud de mayor complejidad en beneficio de los usuarios del servicio de salud.

La investigación está estructurada en 4 puntos principales:

- Análisis ambiental situacional
- Objeto del plan de gestión
- Diagnóstico de la gestión organizacional
- Elaboración del plan gerencial

Un diagnóstico de la situación es el conocimiento hacia las diversas problemáticas y necesidades por las que atraviesa la institución, a partir de la identificación e interpretación

de los factores y actores que determinan su situación actual de la entidad, un análisis de sus perspectivas y una evaluación de la misma, el propósito principal de efectuar un diagnóstico es detectar la problemática existente a fin de buscar las alternativas para una dar soluciones efectivas en beneficio de garantizar la prestación del servicio de salud integral a la población (Marcelino, 2020).

En la actualidad una de las principales limitantes en las instituciones de salud pública son el recurso económico asignado para atender requerimientos como: el talento humano necesario, los equipos médicos electrónicos, carencia de software, mantenimiento al parque automotor (ambulancias).

6.1.1. Estructura administrativa

6.1.1.1. Objetivos Institucionales

Misión: Nuestra misión es brindar a la población que conforma el distrito 11D04 Celica, Pindal y Alamor servicios de salud con atención integral de calidad, aplicando la Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025 misma que responde a los mandatos estipulados en la Constitución de la República del Ecuador (art. 363, numeral 1), el Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021 “Toda una Vida”, y el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI). Gestionar y evaluar la administración eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales, logísticos, bienes y servicios institucionales, de conformidad a la normativa vigente. (Serrano, 2019) (PUBLICA, 2021)

Visión: El Ministerio de Salud Pública como ente rector será la institución referente de todo el Sistema Nacional de Salud que garantizará una atención sanitaria de calidad, inclusiva y

equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades para el pleno desarrollo de oportunidades de la población.

- Mejorar el acceso a los servicios de salud a toda la población.
- Planificación de horarios de trabajo, de acuerdo a la ley.
- Uso eficiente del presupuesto
- Mejorar la eficiencia, efectividad y operatividad del servicio de salud
- Incrementar la Vigilancia, la regulación, la promoción y prevención de la salud.
- Evaluación de los servicios prestados, para la mejora continua.
- Mejorar el Ambiente laboral.
- Fortalecer los servicios con el número de recurso humano adecuado, medicamentos e insumos mediante la gestión técnica, administrativa y financiera direccionada a la aplicación de procesos basados en calidad.

6.1.2. Principios

Equidad. – Generar los mecanismos normativos, administrativos, técnicos y financieros que permitan el acceso a la atención integral de salud a toda la población, de acuerdo con sus necesidades, eliminando las disparidades injustas y evitables.

Igualdad y no discriminación. – Atención integral de salud inclusiva y provista a toda la población que resida en el país, en las mismas condiciones de calidad, calidez y oportunidad; sin distinción alguna de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, estado de salud, discapacidad, diferencia física o cualquier otra, personal o colectiva, temporal o permanente.

Sostenibilidad. – Tomar las medidas de gestión del financiamiento y fondos necesarios para mantener o mejorar los logros de salud y la capacidad de atender las necesidades de salud pública a futuro.

Suficiencia. – El Sistema Nacional de Salud generará, de manera paulatina, la capacidad de responder oportunamente ante las necesidades integrales de salud de los diversos grupos poblacionales.

Universalidad. – El Sistema Nacional de Salud garantizará el ejercicio del derecho a la salud para las ecuatorianas y ecuatorianos; así como las personas residentes en territorio ecuatoriano, mediante un sistema integral e integrado de base estatal, que posibilitará el acceso a los servicios, de manera equitativa, igualitaria, oportuna, integral y de calidad, basado en principios de solidaridad y criterios de participación social, teniendo al primer nivel de atención como eje del ciudadano.

Bioética. – La consideración del uso creativo del diálogo inter y transdisciplinar entre ciencias de la vida y valores humanos para formular, articular y en medida de lo posible, resolver algunos de los problemas planteados por la investigación y la intervención sobre la vida, el medio ambiente y el planeta Tierra, enfocados en salud (PÚBLICA, 2012)

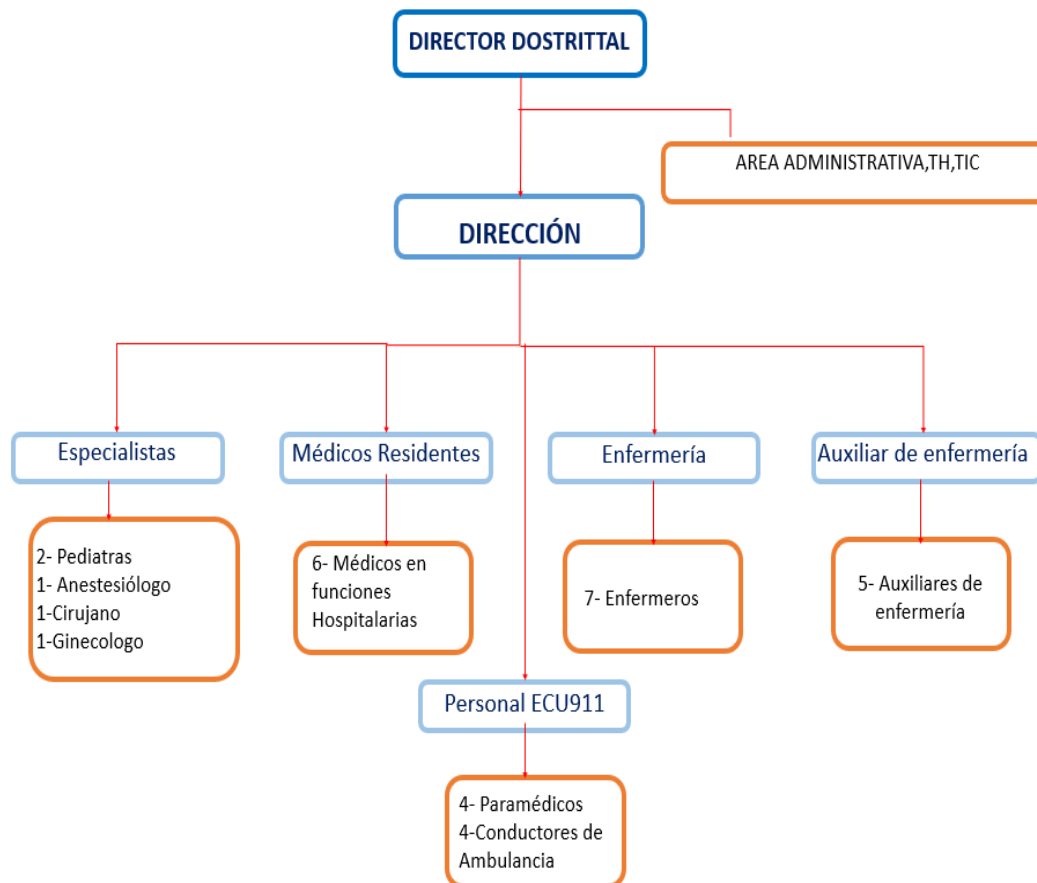
6.1.3. Políticas

Compromiso a garantizar y promover la equidad en salud a la población, combatir liderazgo por parte de la administración, fomentar la mejora en el desempeño de los colaboradores basada en sus competencias, lograr mejorar la satisfacción y experiencia de un excelente servicio por parte de los usuarios, realizar seguimientos periódicos a los procesos para garantizar la mejora continua de los mismos.

6.1.4. Estructura organizacional

La estructura del hospital básico Alamor, está bajo la dirección distrital 11D04 Celica-Pindal-Puyango. Por la naturaleza de su creación brinda el servicio de salud en 3 cantones de la provincia de Loja, del cual el director distrital es el Dr. Víctor Hugo Tinoco y directora del Hospital la Dra. Marcia Chamba.

Figura 1. Estructura del Hospital



Autor: Diana Stefania Armijos León

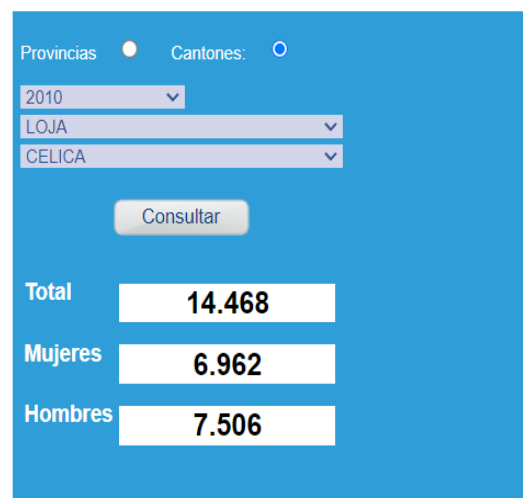
6.1.5. Análisis y demanda de servicios

- Atención Medicina General
- Cirugía General

- Ginecología y Obstetricia
- Pediatría
- Rayos X
- Laboratorio
- Farmacia

Figura 2 Censo Celica

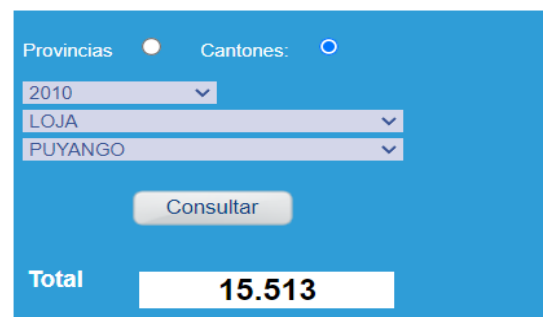
Resultados Censo de Población



Nota. El grafico representa resultados del censo 2010 de la población Celica

Figura 3 Censo Puyango

Resultados Censo de Población



Nota. El grafico representa resultados del censo 2010 de la población Puyango

Figura 4. Censo Pindal



Nota. El grafico representa resultados del censo 2010 de la población Pindal

6.1.6. Ubicación geoespacial

El Hospital Básico Alamor se localiza en Ecuador, provincia de Loja, ciudad Alamor, parroquia Alamor, calles Pio Jaramillo y Av. Rio Amazonas.

Figura 5 . Ubicación geoespacial del hospital Básico Alamor



Fuente: Google Maps 2023 (Maps, 2023)

Provincia: Loja

Cantón: Puyango

Parroquia: Alamor

Entidad Contratante: MSP

Intervención: Adecantamientos

Horario de atención: 24 horas

Beneficiarios

Directos: 16092

Indirectos: 25997

Beneficiarios totales: 4208

6.1.7. Oferta de servicios

Emergencia:
CAMAS PARA VALORACIÓN, 1 CAMAS MONITOREO OBSTÉTRICO, 1 CAMAS DE OBSERVACIÓN ADULTO- NIÑO, , 2 SILLONES PARA INHALOTERAPIA ADULTO- NIÑOS.

Consulta externa:
(4CONSULTORIOS) CIRUGÍA GENERAL, GINECOLOGÍA – OBSTETRICIA, PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA

Hospitalización:
CAMAS CENSABLES: 18CAMAS.
DOTACIÓN NORMAL DE 18 CAMAS, FUNCIONANDO 18 CAMAS:
MEDICINA INTERNA – 6 CAMAS, CIRUGÍA GENERAL 3 CAMAS, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA – 7 CAMAS, PEDIATRÍA – 2 CAMAS.

Servicios de Apoyo Diagnóstico:
LABORATORIO CLÍNICO: 24 HORAS NIVEL DE COMPLEJIDAD LAC II
IMAGENOLOGÍA: 3, ECOGRAFÍA 2D
CENTRO QUIRÚRGICO: 1 QUIRÓFANO (PÚBLICA, 2017)

6.1.8. Población atendida

Se estima que los beneficiarios totales del hospital básico Alamor 42089, ya que se recibe referencias de casas de salud aledañas.

6.1.9. Demanda de servicios insatisfecha

Para definir la demanda de servicios insatisfechos, se considera a las poblaciones de los cantones Celica, Pindal ,Puyango, Zapotillo y Santa Rosa. Por la ubicación geográfica son cantones vecinos.

- En la actualidad no se cuenta con el servicio de la especialidad de medicina interna, debido a la reciente renuncia del médico y la falta de gestión.
- Carencia de medicina.
- No se puede realizar referencias por falta de contrato de combustible para las ambulancias.

OBJETO DEL PLAN DE GESTION

7.1. Planteamiento del problema

El presente proyecto está enfocado en el análisis de los problemas que se han presentado en el Hospital Básico Alamor, mediante un estudio conocer los efectos de las carencias administrativas que se presenta en la actualidad en esta casa de salud. De esta manera se obtendrá un conocimiento más amplio, del cual nos beneficiaremos y a su vez nos permitirá llevar a cabo una mejor administración, así como del manejo de personal, para dar soluciones a la problemática que presenta dentro de la institución

La planificación del recurso humano, es indispensable para el desarrollo adecuado en las funciones de una organización, debido a problemas internos o a ciertos factores, presentan un manejo deficiente, desde las direcciones y del departamento de talento humano. La afectación principal por el mal manejo del recurso humano está afectando directamente a la atención de calidad adecuada y oportuna de los pacientes. Los continuos cambios en la planificación mensual de los horarios del personal generan estrés y agotamiento debido a los turnos extendidos, los mismos que exceden las horas que se debe laborar por ley, lo cual influye en el rendimiento, salud y prevención de enfermedades y accidentes de los trabajadores. La carga horaria excesiva y que el trabajador no descansa el tiempo adecuado puede desencadenar disturbios cognitivos, alteraciones de humor y fatiga; comprometiendo inclusive, el desempeño profesional. En las entidades o empresas, el deficiente manejo y control del recurso humano afecta directamente presentado bajo rendimiento y productividad de los trabajadores.

La falta de medicamentos e insumos médicos, alimentación adecuada al personal de salud, mantenimiento de ambulancias y la falta de personal médico dejan refleja la falta de gestión por parte de la administración actual.

7.1.1. Oportunidad de mejora

La mejora de los servicios de salud es uno de los objetivos principales del sistema de salud, el objetivo principal es mejorar los servicios de salud, alcanzando el mejor nivel y que el servicio sea equitativo para toda la población sin discriminación.

Un plan de mejora es un conjunto de actividades planificadas, que deben cumplirse de manera ordenada y en secuencia para cumplir con el propósito de la mejora la calidad de los servicios de salud, cuyo propósito es lograr cumplir los estándares de calidad técnica y seguridad del paciente, mediante la implementación de proyectos que beneficien a la salud de la población.

Los proyectos para la mejora continua son un conjunto de actividades que deben realizarse de manera articulada entre para con ello satisfacer las necesidades y dar solución a problemas específicos.

Es necesario implementar un mecanismo que nos permita medir la calidad del servicio y realizar revisiones periódicas para la mejora continua en los servicios de salud.

7.1.2. Árbol de problemas

Figura 6. Árbol de problemas



Autor: Diana Stefania Armijos León

7.2. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

El presente proyecto consiste en el desarrollar un estudio, el cual nos permita detectar el manejo deficiente del recurso humano debido y la falta de gestión del área de hospitalización de acuerdo al origen del hospital, este escenario es ideal para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación académica con la finalidad de obtener el título de Master en Gerencia de Instituciones de Salud en la Universidad de Las Américas.

El proyecto ofrecerá un aporte significativo para resolver satisfactoriamente la necesidad de la falta del personal médico en el Hospital Básico Alamor, mediante la utilización de un plan estratégico para el manejo correcto del recurso humano y la adecuada gestión administrativa que permita levantar procesos de dimensionamiento de la carga laboral y la contratación del personal médico para brindar una atención oportuna y de calidad.

7.3. Objetivos Del Plan De Gestión

7.3.1. Objetivo general

Garantizar el acceso a los servicios con eficiencia y efectividad, para incrementar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud

7.3.2. Objetivos específicos

Recabar y consultar información en cuanto a cartera de servicio del Hospital Básico Alamor.

Desarrollar matrices de control que nos permitan mejorar los procesos administrativos y operativos en el Hospital Básico Alamor.

Llevar a cabo un análisis comparativo de producción entre los indicadores obtenidos en años anteriores y la actualidad mediante matrices y técnicas de tabulación.

7.4. selección de alternativas

Para la selección de alternativas de solución al problema definido, se llevó a cabo una reunión con el personal de las áreas de hospitalización, emergencia y directora del hospital básico Alamor. Se procedió a tomar nota de las ideas expuestas por el personal, los datos obtenidos de los clasifico en tres factibilidades técnica, económica y política, los mismos que se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1 Evaluación y selección de alternativas

Debilidad Principal	Alternativa posible solución	Criterios						Puntaje Total
		Ponderación	Factibilidad Técnica	Ponderación	Factibilidad Económica	Ponderación	Factibilidad Política	
Falta de personal médico para brindar una atención adecuada	Levantar procesos de contratación del personal de las vacantes existentes	40%	5	30%	5	30%	5	5
	Establecer el protocolo de atención en las áreas de Hospitalización y Emergencia	40%	5	30%	5	30%	5	5
	Capacitar al personal bajo una planificación Periódica	40%	5	30%	4	30%	5	4.66
	Creación de matrices que permitan llevar un control de calidad de atención y conformidad del servicio	40%	5	30%	5	30%	5	5
	Crear un comité de vigilancia de procesos	40%	5	30%	4	30%	5	4.66
	Evaluar el desempeño del personal	40%	5	30%	4	30%	5	4.66

Autor: Diana Stefania Armijos León

Considerar para la elaboración de la matriz los aspectos siguientes.

- Personal involucrado en analizar las alternativas de solución.
- Generar un análisis en decisión de votación en los responsables
- Rango 1 Bajo – 5 Alto
- Tabulamos en cada factibilidad los involucrados
- Totalizamos
- Podemos mencionar 6 alternativas de solución

CAPITULO II DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION

8.1. Análisis del entorno social

En esta sección se pretende analizar el macroentorno de la organización de manera que sea posible identificar los factores que intervienen y que podrían afectar, la demanda de los servicios de salud, entre otros.

Mediante el uso de la herramienta PESTEL se ha identificado para el Hospital Básico Alamor el siguiente entorno, esta herramienta permite analizar y monitorear los impactos en una organización, la misma que permite identificar las amenazas y debilidades, que después se utilizara mediante una matriz para la evaluación de factores internos y externos, así mismo realizar el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas FODA (Amador-Mercado, 2021)

Figura 7. Análisis PESTEL



Autor: Diana Stefania Armijos León

POLÍTICO El Ecuador está organizado como república unitaria y se administra de forma descentralizada, es un estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente unitario, intercultural, y plurinacional (Oficina de Información diplomática del Ecuador, 2021), sin embargo, la situación política es constantemente amenazada por los conflictos internos y discrepancias entre partidos políticos. La constitución además se encarga de garantizar las inversiones a través del Banco Central Del Ecuador. Políticas de importación.

ECONÓMICO La economía ecuatoriana presenta un crecimiento para el año 2022 (Banco Central Del Ecuador, 2022). Reducción del PIB destinado a la salud pública. Durante la pandemia hubo un consumo importante de los servicios de salud, por tanto, un crecimiento acelerado, dado el uso de estos servicios en el diagnóstico, actualmente existe una desaceleración de dicho crecimiento y la reactivación de otros sectores comerciales en el país.

SOCIAL. Debido a la gran demanda de los servicios de salud en los cantones que conforman el distrito 11D04 y con ello aumenta la demanda de servicios de salud superando la actual oferta de servicios esto debido a la demanda de la población.

TECNOLÓGICO Incluir la digitalización de la información que reposa en la institución para con ello llevar efectivo control de los servicios prestados diariamente y así realizar seguimiento a la mejora continua de los procesos y realizar las gestiones necesarias para la prestación de los servicios de calidad

ECOLÓGICO Gracias a las políticas aplicadas en la actualidad en el MSP se puede manifestar que somos totalmente responsables con el medio ambiente

El uso de informes digitales sobre informes físicos en papel aporta a la conservación Ecológica.

LEGAL Normativa legal vigente en el Ecuador sobre relaciones laborales es el

Código de Trabajo cuya última reforma sucedió en 2020, dictamina los

derechos y obligaciones de empleadores y empleados.

8.1.1. Análisis de la industria de servicios de salud (M.Porter)

Esta herramienta analiza cada uno de los diferentes departamentos o áreas que conforman el hospital en función de las cinco fuerzas que existen a través de identificar los factores externos. Permitiendo conocer la competencia involucrada dentro del sector salud. También se realiza un análisis objetivo de conocer la situación en la que se puede encontrar la organización y no se limita en lo absoluto a los participantes establecidos. (ThePowerMBA, 2020)

COMPETIDORES POTENCIALES: Existe baja probabilidad que se puede incorporar otro establecimiento del sector de salud en la zona del distrito 11D04, ya que existen políticas de estado sobre la creación de centros de salud del mismo tipo dentro de un mismo distrito y el hospital básico Alamor no desea incorporar entidades privadas por lo cual no representa una amenaza.

PROVEDORE: El Hospital Básico Alamor tiene bajo poder de negociación debido a que este poder lo tiene el estado de acuerdo al presupuesto asignado para esta casa de salud ya que estas actividades están asignadas a la administración pública.

COMPETIDORES EN EL SECTOR

RIVALIDAD: Dada la nula existencia de Competencia, por lo cual no existe rivalidad en el sector. Pero para mejorar y recuperar la imagen de la calidad de los servicios eficientes y eficaces

COMPRADORES: El poder de negociación del Hospital Básico Alamor es baja, debido a que en la zona es el único hospital Básico que trata de abastecer los servicios a todas las zonas del distrito 11D04 y a la red de salud pública y por eso los usuarios de bajos recursos económicos no tienen otra alternativa que esperar la atención de este hospital

SUSTITUTOS: amenaza de sustitución baja ya que se trata de un hospital público, más bien se puede aplicar estrategias de mejora de los servicios con un seguimiento a los procesos para la mejora continua

8.1.2. Análisis FODA

Es una de las técnicas que se aplica regularmente para con ello llegar a establecer los objetivos de los rendimientos alcanzados dentro de una institución, la cual nos ayudara a identificar en las áreas que se debe mejorar y con ello tener un mayor enfoque para nuestro plan de acción para la mejora continua en los procesos. Partiendo de analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que debe afrontar la institución para con ello mantener los servicios de salud tal como lo establece la constitución del Ecuador. (Maldonado, 216)

El análisis FODA se ha desarrollado en base a las problemáticas que se identificó a través de talleres y se han desarrollado en los procesos de garantizar Eficiencia, Satisfacción al Usuario, Innovación, Calidad de Atención, Recursos Humanos Comprometido y buen ambiente laboral. Este avance permite la construcción de los objetivos estratégicos de donde parten los objetivos específicos para garantizar la determinación y ejecución de actividades estratégicas que nos direccionen al alcance y mantenimiento de la filosofía institucional del Hospital Básico Alamor

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
<p>F1. Estabilidad laboral</p> <p>F2. Talento Humano cumple el perfil académico requerido</p> <p>F2. Por ser Hospital del MSP nos regimos en los manuales y procedimientos establecidos.</p> <p>F4. Oferta de Atención de 4 especialidades Medicas</p> <p>F.5 Recuperación de valores plantillados al IESS, ISFA, ISPOL.</p>	<p>D1. El personal tanto administrativo como médico no es capacitado al ingresar al hospital.</p> <p>D2. El hospital no cuenta con un proceso establecido para realizar evaluaciones periódicas del desempeño real al personal, actualmente ejecutan las evoluciones anuales de rutina la misma que no se basa en indicadores de cumplimientos y los objetivos de la institución.</p> <p>D3. El Hospital carece de un analista de procesos de contratación pública y de personal médico.</p> <p>D4. La existencia de personal tanto medico como administrativo que se desempeñan en distintas para lo que son contratados.</p> <p>D5. La administracion del hospital no planifica capacitaciones para el personal.</p> <p>D6. No se ejecutan auditorías internas a los procesos establecidos.</p> <p>D7. El MSP Carece de un software para el historial clínico y los diferentes servicios que presta a la ciudadanía.</p> <p>D8. Ausencia de Mantenimiento preventivo a los equipos médicos</p>

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES (+)	AMENAZAS (-)
<p>O.1. Buenas relaciones con los actores públicos que ayudan a la Gestión Existencias de guías de prácticas clínicas del M.S.P Normativa legal que garantiza prioriza los derechos de salud Capacitaciones Internacionales Vías de comunicación óptimo estado Coordinación de Convenios con las Universidades para que el personal accede a estudios o capacitaciones a fin a al servicio de salud.</p> <p>O.2. Los pacientes buscan una atención medica que dispongan de infraestructura adecuada, insumos médicos y personal altamente calificado.</p> <p>O.3. Las casas de salud de menor complejidad requieren la disponibilidad para la atención de los pacientes que son referidos.</p> <p>O.4. El MSP ofrece programas de Becas y Capacitaciones para el personal.</p>	<p>A.1 Actitud agresiva por parte de ciertos usuarios externos.</p> <p>A.2. Perdida de las vacantes existentes.</p> <p>A.3 La demanda elevada de medicamentos específicos ocasiona los escasos del mismo.</p> <p>A.4 Pacientes no se apegan al tratamiento, lo cual genera complicaciones en su condición</p> <p>A.5 Información falsa o incompleta por parte de los pacientes.</p> <p>A.6 Falta de personal en relación con la demanda existente.</p>

El análisis FODA se ha desarrollado en base a las problemáticas identificadas en trabajo en equipo a través de talleres y se han desarrollado en los procesos de garantizar Eficiencia, Satisfacción al Usuario, Innovación, Calidad de Atención y Recursos Humanos. Este avance permite la construcción de los objetivos estratégicos de donde parten los objetivos específicos para garantizar la determinación y ejecución de actividades estratégicas que nos direccionen al alcance y mantenimiento de la filosofía institucional del Hospital Básico Alamor.

8.1.1. Cadena de valor de la organización

Figura 8 cadena de valor



Cadena de valor: (Percy, 2020)

8.2. Justificación y aplicación de metodología cualitativa para la realización del plan de gestión gerencial de salud para optimización del talento humano.

La metodología cualitativa requiere ser sistemática, rigurosa, inductiva, tener una perspectiva holística, lo cual nos permite comprender la realidad con mayor objetividad, conlleva recopilar y analizar datos mediante la observación de emociones o comportamientos naturales, opiniones o experiencias, datos de experiencias vividas de las personas implicadas, es un diseño de investigación flexible. El objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven (CERVANTES, 2023)

Para llevar a cabo este proyecto el tipo de investigación utilizaremos la metodología cualitativa, por su naturaleza permite describir la realidad de cada variable y sobre lo cual se estableció alternativas de solución, en este caso utilizamos la variable de Optimizar la Gestión del Talento Humano.

Se llevó a cabo para conocer y optimizar la gestión del Talento Humano en el Hospital Básico Alamor y se aplicó entrevistas al personal administrativo, médico y operativo. Debido a la cantidad del personal de cada área se seleccionó a todo el personal a quienes se solicitó la información correspondiente explicándoles las preguntas, señalando la confidencialidad de sus datos personales y que los resultados obtenidos serán utilizados para la optimización de la gestión del Talento Humano en el Hospital Básico Alamor.

Se adjunta el link de la encuesta aplicada al personal del Hospital Básico Alamor https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2xzD-cnyQ_-MyX3XSk6AsvHgVRBxV4xRuR9TzwH_-mv9uXA/viewform?usp=sf_link

CAPITULO III DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL

Para el desarrollo del plan gerencial del Hospital Básico Alamor se han definido las actividades que se detallan a continuación.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Actividad 1- Selección de un comité encargado de llevar a efecto la elaboración y renovación del protocolo de calidad de servicio de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia, para lo cual deben ejecutar las siguientes actividades.

- Establecer el objetivo, responsabilidades y funciones de los integrantes del comité
- Selección de los integrantes del comité
- Hacer conocer a los integrantes del comité las funciones y responsabilidades asignadas
- Evaluar el desarrollo de las actividades que ejecutan los integrantes del comité.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Comité de calidad de servicios de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia	Numero	Selección del comité	Documento de creación del comité de calidad de servicios de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia	1

Autor: Diana Stefania Armijos León

Actividad 2- Establecer protocolo de calidad de servicios de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia.

- Revisión de protocolos y normas nacionales e internacionales en calidad de servicios de salud.
- Elaboración de protocolos de calidad de servicios de salud en las áreas de - Hospitalización y Emergencia.
- Socialización y aprobación del protocolo.
- Aplicación, seguimiento, control y evaluación de la aplicación del protocolo establecido.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Protocolo de calidad de servicios de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia	Numero	Protocolo Elaborado y Planificado	Documento del protocolo	1

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 3- Capacitar el personal que se desempeña en las áreas de Hospitalización y Emergencia en calidad de servicios de salud, con las siguientes tareas:

- Establecer el cronograma de capacitación del personal.
- Capacitar el personal.
- Evaluar al personal respecto a la capacitación impartida.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Número del personal capacitado	Numero	Numero de personal capacitado /total del personal planificado	Informe de capacitación/ Registro de asistencia/ resultado de evaluación	26

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 4- Implementar un formato de reporte de eventos adversos que se presenten en la atención a los usuarios en las áreas de Hospitalización y Emergencia

- Establecer el protocolo de calidad de servicio en salud.
- Instituir el formato de reportes de eventos adversos en la calidad en servicio en salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia, misma que debe ser llenada por el personal que se desarrolla en dichas áreas
- Llevar el registro y control del reporte de novedades de eventos adversos.
- Elaborar el respectivo informe y socializarlo que el comité de calidad y las autoridades del Hospital.
- Evaluar las acciones correctivas que permitan la mejora continua en la calidad de servicio en salud.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Formato de reporte de eventos adversos	Numero	Formato de reporte de eventos adversos elaborado / Formato Planificado	Formato de reporte de eventos adversos	1

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 5- Implementar y ejecutar un formato de reporte de evaluación de desempeño.

- Establecer la metodología para la evaluación de desempeño.
- Definir el cronograma de evaluación de desempeño
- Llevar a cabo la evaluación del desempeño
- Socializar los resultados de la evaluación de desempeño.
- Emprender acciones correctivas que promuevan a la mejora de la calidad de servicio en salud.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Evaluación de desempeño	Numero	Personal de Hospitalización y Emergencia evaluado/ Total del personal	Herramientas, Cronograma y de Evaluación de Resultados de la evaluación de desempeño.	1

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 6- Evaluar las acciones correctivas y de mejora identificadas en la calidad del servicio de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia, se ejecutarán las siguientes actividades:

- Revisar el informe de novedades presentadas.
- Plantear alternativas de solución a las novedades encontradas.
- Escoger y adaptar la alternativa de solución adecuada al problema identificado.
- Valorar la efectividad de la alternativa que se aplicó.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Evaluación de las acciones correctivas de mejora	Porcentaje	$\frac{\text{Número de acciones correctivas evaluadas.}}{\text{Número de acciones correctivas implementadas.}} \times 100$	Herramientas, Cronograma y de Evaluación de Resultados de la evaluación de desempeño.	100%

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

9.1.1. GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA

En la gestión financiera y económica del Hospital Básico Alamor se definió tres actividades

Actividad 1- Levantar información de la necesidad de equipamiento de las áreas de Hospitalización y Emergencia, se realizará las siguientes actividades.

- Verificar, validar y realizar el levantamiento de información del estado del equipamiento existente en las áreas de Hospitalización y Emergencia.
- Cotizar el valor del equipamiento
- Levantar del proceso de contratación correspondiente.

- Asignar los recursos económicos según la partida presupuestaria correspondiente
- Recibir el equipamiento según el servicio contratado
- Poner en funcionamiento los equipos adquiridos.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Equipamiento de las áreas de Hospitalización y emergencia	Porcentaje	$\frac{\text{Presupuesto asignado para la adquisición de equipamiento}}{\text{Total de presupuesto para equipamiento}} \times 100$	Informe de la necesidad de equipamiento/ Cotización mediante proceso de Sercop.	70%

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 2- Gestionar y asignar el presupuesto para levantar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento médico de las áreas de Emergencia y Hospitalización, se llevarán a cabo las siguientes actividades.

- Verificar, validar el estado actual del equipamiento existente en las áreas de Hospitalización y Emergencia.
- Cotizar el valor del equipamiento que debe ser reparado o sustituido según corresponda.
- Levantar del proceso de contratación correspondiente.
- Asignar los recursos económicos según la partida presupuestaria correspondiente
- Recibir el equipamiento médico que fue intervenido dentro del proceso.
- Poner en funcionamiento los equipos médicos.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Presupuesto para mantenimiento de equipos médicos del área de Hospitalización y Emergencia	Porcentaje	$\frac{\text{Presupuesto asignado para mantenimiento de equipamiento}}{\text{Total de presupuesto para mantenimiento de equipamiento}} \times 100$	Informe de la necesidad de mantenimiento de equipamiento/ Cotización mediante proceso de Sercop.	20%

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 3- Gestionar y asignar el presupuesto para la capacitación del personal en calidad de servicio en salud , se llevarán a cabo las siguientes actividades.

- Definir el número del personal a capacitarse
- Definir cronograma de capacitación
- temas de capacitación de acuerdo a las funciones del personal.
- Cotizar con los centros de capacitación certificados
- Realizar la contratación del servicio

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Presupuesto para capacitación	Número	$\frac{\text{Presupuesto asignado para capacitación}}{\text{Total de presupuesto para capacitación}} \times 100$	Informe de la capacitación /Registro de asistencia-- Cotización de proveedores /Factura Emitida	10%

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

9.1.2. Presupuesto

Tabla 2. Presupuesto

PRESUPUESTO CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD			
RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Adquisición de Equipamiento			
Equipo Biomédico	1	\$30,000.00	\$30,000.00
Bolsa de colostomía	4	\$15.00	\$60.00
Silla de Ruedas	4	\$ 240,00	\$960.00
Estetoscopios	3	\$ 100,00	\$300.00
Kit Glucómetro	3	\$ 60,00	\$180.00
total, de equipamiento			\$31,500.00
Mantenimiento de equipamiento			
Preventivo	1		\$5,250
Correctivo	1		\$10,500
total, de mantenimiento de equipamiento			\$15,750
Capacitación del personal			
Capacitación 1 - Capacitación 2	26	\$102	\$2,652.00
Capacitación 2	26	\$100	\$2,600.00
total, de capacitación del personal			\$5,252.00
Presupuesto Total			\$52,500.00

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

9.2. GESTION TECNICA Y TECNOLOGICA

En la gestión técnica y tecnológica del Hospital Básico Alamor se definieron las siguientes actividades.

Actividad 1- Realizar mantenimiento del equipamiento médico con el fin de garantizar el funcionamiento adecuado, el cual permitirá prestar un servicio de calidad en salud.

- Levantamiento de inventario del equipamiento médico de las áreas de Hospitalización y Emergencia.
- Establecer un cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos de acuerdo a lo recomendado por el fabricante.
- Ejecución del mantenimiento

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Mantenimiento del equipamiento medico	Porcentaje	$\frac{\text{Equipamiento médico a dar mantenimiento}}{\text{Equipamiento que se realizó el mantenimiento}} \times 100$	Inventario de equipamiento-Planificación de mantenimientos-Informe de mantenimientos Ejecutados	100%

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 2- Implementar la herramienta para el reporte de eventos adversos en el historial médico del hospital.

- Diseñar e implementar un sistema informático del cual carece el Hospital Básico Alamor basada en los lineamientos establecidos por el MSP.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Historial de reporte de eventos adversos	Numero	Historial de reporte de eventos adversos en el historial médico/Historial de ventos adversos planificado en la herramienta de historial medico	Reporte del historial de eventos adversos en el historial médico del Hospital	1

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 3- Implementar un sistema informático para historial médico del hospital.

- Diseñar e implementar un sistema informático del cual carece el Hospital Básico Alamor basada en los lineamientos establecidos por el MSP.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Implementar un sistema informático	Numero	Implementar un sistema informático/ Implementar un sistema informático planificado	Informe de necesidad de implementar un sistema informático/	1

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 4- Desarrollar una campaña socialización con todo el personal del hospital y los usuarios sobre el protocolo de calidad de servicio en salud implementado, con el fin de hacer conocer las mejoras en el servicio que con ello se brindara una atención de salud integral con calidad y calidez.

- Definir el protocolo de calidad de servicio en salud
- Capacitar al personal
- Aplicar el protocolo establecido
- Realizar campaña de marketing en el cual se resalte la aplicación del protocolo de calidad de servicio de salud.
- Evaluar los resultados obtenidos en la campaña.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Campaña de marketing	Numero	Campaña de comunicación y socialización elaborada/Campaña de comunicación y socialización planificada	Informe de la campaña de comunicación	1

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

9.3. GESTION POLITICA SOCIAL

Para la gestión política y social del hospital Básico Alamor se estableció el desarrollo de las siguientes actividades.

Actividad 1- Gestionar con la coordinación zonal de salud 7 y con instituciones que ofrezcan capacitaciones certificadas para el personal de salud, esto con el fin que el personal de la institución reciba capacitación de manera continua a la par de las actualizaciones medicas internacionales.

- Identificar y establecer las capacitaciones según el requerimiento y perfil del personal.
- Identificar y establecer que capacitaciones serán impartidas por el MSP y las capacitaciones que deben ser gestionadas con proveedores externos.
- Entablar reuniones con MSP y proveedores que brinden capacitación en las áreas requirentes.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Gestión de capacitaciones	Numero	Gestión de capacitaciones elaborada/Gestión de capacitaciones planificada	Informe de gestión convenio y o contratación gestión de capacitaciones	2

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

Actividad 2- Incluir en la gestión política y social del hospital el, protocolo de calidad de servicio en salud.

- Definir protocolo de calidad de servicio de salud
- Modificar el actual documento de responsabilidad social del hospital e incluir el protocolo de calidad de servicio en salud dentro del mismo.
- Realizar la publicación y socialización del documento por los diferentes medios oficiales del hospital.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Modificación del documento	Numero	Cambios realizados en el documento de responsabilidad política y social /Cambios planificados dentro del documento de responsabilidad política y social	Documento de responsabilidad política y social	1

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

CAPITULO IV

10.1.EVALUACION DE PLAN DE GESTION

La evaluación del plan de gestión gerencial del Hospital Básico Alamor permite conocer las estrategias e intervenciones que determinan el cumplimiento de los objetivos, para el cual se establece realizar monitoreo y control de procesos y actividades que permitan garantizar el cumplimiento de las actividades planteadas en las diferentes áreas, las mismas que se reflejaran en los indicadores de gestión que deben ser analizados de manera periódica para la mejora continua.

10.1.1. Monitoreo

El plan de gestión se enfoca en la calidad del servicio de salud en el Hospital Básico Alamor, además se establece que se debe ejecutar el monitoreo y control semanal y mensual de los avances de cada una de las actividades establecidas, como se detalla en la presente tabla.

Tabla 3. Monitoreo de indicadores

AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MONITOREO	PLAZO	RESPONSABLE
Gestión administrativa	Comité de calidad de servicios de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia	SEMANAL	1 MES	Directiva del Hospital y comité designado

	Protocolo de calidad de servicios de salud en las áreas de Hospitalización y Emergencia	SEMANTAL	3 MESES	Comité de calidad de servicios de salud
	Capacitar el personal que se desempeña en las áreas de Hospitalización y Emergencia en calidad de servicios de salud	MENSUAL	4 MESES	Analista de Recursos Humanos
	Número del personal capacitado	SEMANTAL	1 MES	Analista de Recursos Humanos
	Formato de reporte de eventos adversos	SEMANTAL	PERMANENTE	Comité de calidad de servicios de salud
	Evaluación de desempeño	ANUAL	PERMANENTE	Analista de Recursos Humanos
	Evaluación de las acciones correctivas de mejora	MESNUAL	PERMANENTE	Comité de calidad de servicios de salud
Gestión financiera y económica	Equipamiento de las áreas de Hospitalización y emergencia	ANUAL	1 AÑO	Jefe Administrativo Financiero
	Presupuesto para mantenimiento de equipos médicos del área de Hospitalización y Emergencia	SEMANTAL	1 MES	Jefe Administrativo Financiero
	Presupuesto para capacitación	SEMANTAL	1 MES	Jefe Administrativo Financiero
	Presupuesto Requerido	SEMANTAL	1 MES	Jefe Administrativo Financiero
Gestión técnica y tecnológica	Mantenimiento del equipamiento medico	MESNUAL	PERMANENTE	Analista de servicios Generales
	Historial de reporte de eventos adversos	SEMANTAL	PERMANENTE	Comité de calidad de servicios de salud - TIC
	Implementar un sistema informático	MESNUAL	6 MESES	TIC - Comité de calidad de servicios de salud
	Campaña de marketing	MENSUAL	1 AÑO	Jefe Administrativo Financiero
Gestión política y social	Gestión de capacitaciones	TRIMESTRAL	5 MESES	Jefe Administrativo Financiero
	Modificación del documento	SEMANTAL	1 MES	Jefe Administrativo Financiero

Elaborado por: Diana Stefania Armijos León.

10.1.2. Evaluación del plan

Para la evaluación de las actividades planificadas en el plan de gestión gerencial de salud para servicios sanitarios y la relación con la calidad de servicio en salud en las áreas de hospitalización y emergencia del

Hospital Básico Alamor año 2023 se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Indicador de cumplimiento de la actividad.
- Medio de verificación
- Responsable a cargo de la actividad
- Plazo de ejecución y cumplimiento

Se debe realizar evaluación y monitoreo al cumplimiento de los procesos establecidos en todas las áreas de manera periódica, para con ello garantizar el cumplimiento de las metas propuestas.

10.1.3. Limitaciones

El plan de gestión gerencial está limitado debido a Falta de apoyo por parte de las autoridades de la institución para la ejecución del mismo, además inestabilidad política y económica del país.

Los recursos económicos son limitados en la institución por lo cual la planificación de capacitación puede verse afectada.

El motivo principal del proyecto es la optimización del talento humano, potencializar su productividad, coordinación correcta de la carga laboral y con ello mejorar el servicio de salud integral a la población.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1.CONCLUSIONES

La gestión de talento humano en el Hospital Básico de Alamor ha sido descuidada por las administraciones de turno, por lo que se planteó varios objetivos con el fin de identificar las necesidades del personal, para definir estrategias que permitan dar solución a los problemas que se presentan tales como:

- Falta de planificación en horarios de jornadas laborales
- Falta de personal
- Falta de insumos y medicamentos
- Falta de equipos médicos y mantenimiento de los mismos
- Falta de mantenimiento a la infraestructura

Para identificar las necesidades se realizó el análisis cualitativo, dirigidas al área de administración y dirección del hospital, se realizó una encuesta al personal, lo cual permitió establecer objetivos basándonos en lo estipulado por el MSP.

11.2.RECOMENDACIONES

Optimizar el talento humano, la planificación y organización del área administrativa, ya que debido al hermetismo de las autoridades no se han brindado soluciones efectivas en beneficio de la prestación del servicio de salud integral.

Gestionar cambios en la organización para la mejora del clima laboral.

Socializar los principios básicos de la institución, mejorar la comunicación interna, la colaboración, el liderazgo, fomentar que el personal se sienta satisfecho profesionalmente. Ejecutar auditorías internas que permitan Monitorear periódicamente el cumplimiento de los procesos en cada una de las áreas ya que de ello depende la prestación de un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

GLOSARIO

CLIMA LABORAL: También conocido como clima organizacional— se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

RECURSO HUMANO: departamento de una empresa que se encarga de encontrar, seleccionar, reclutar y capacitar a las personas que solicitan un empleo, así como administrar las prestaciones o beneficios que se les otorgan.

GESTION DE TALENTO HUMANO: estrategia de una organización para la contratación, capacitación y retención de los empleados que desarrollan un mejor rendimiento. Se basa en cuatro fases que consisten en seleccionar al personal, evaluar su potencial, desarrollarlo y retenerlo.

AUDITORIA INTERNA: es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

PLANIFICACION: es un proceso sistemático en el que primero se establece una necesidad, y acto seguido, se desarrolla la mejor manera de enfrentarse a ella, dentro de un marco estratégico que permite identificar las prioridades y determina los principios funcionales.

MEJORA CONTINUA: Un proceso de mejora continua es la actividad de analizar los procesos que se usan dentro de una organización o administración, revisarlos y realizar adecuaciones para minimizar los errores de forma permanente.

REFERENCIAS

Referencias

Amador-Mercado, C. Y. (01 de 10 de 2021). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.

Obtenido de

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8263/8494>

CERVANTES, C. V. (2023). *Instituto Cervantes*. Obtenido de

https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodologiacualitativa.htm

Maldonado, I. D. (28 de Noviembre de 216). *SALUDIARIO*. Obtenido de

<https://www.saludiario.com/analisis-foda-cual-es-el-diagnostico-de-tu-empresa-de-salud/>

Maps, G. (2023). *Google Maps*. Obtenido de

<https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+de+Alamor/@-4.0184779,->

[80.0230838,19z/data=!4m14!1m7!3m6!1s0x9034f4ba7e342991:0x5e186d7ce32f1d4a!2s](https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+de+Alamor/@-4.0184779,-80.0230838,19z/data=!4m14!1m7!3m6!1s0x9034f4ba7e342991:0x5e186d7ce32f1d4a!2s)

[Hospital+de+Alamor!8m2!3d-4.018601!4d-](https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+de+Alamor/@-4.0184779,-80.0230838,19z/data=!4m14!1m7!3m6!1s0x9034f4ba7e342991:0x5e186d7ce32f1d4a!2s)

[80.0229975!16s%2Fg%2F1tv2565p!3m5!1s0x9034f4ba7e342991:0x5e186d7ce32f1d4](https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+de+Alamor/@-4.0184779,-80.0230838,19z/data=!4m14!1m7!3m6!1s0x9034f4ba7e342991:0x5e186d7ce32f1d4a!2s)

Marcelino. (07 de 10 de 2020). *Hospital de la Niñez Oaxaqueña*. Obtenido de

<https://www.hno.oaxaca.gob.mx/wp-content/uploads/2020/10/Situacional-2020.pdf>

Percy, C. (21 de 04 de 2020). *Softgrade*. Obtenido de <https://softgrade.mx/cadena-de-valor/>

PUBLICA, M. D. (27 de Octubre de 2012). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/valores->

[mision-vision-principios-valore](https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision-principios-valore)PÚBLICA, M. D. (2017). *salud.gob.ec*. Obtenido de

<https://www.salud.gob.ec/hospital-basico-alamor/>

PUBLICA, M. D. (01 de 06 de 2021). *MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/direccion-administrativa/>

Serrano, D. V. (09 de 10 de 2019). *MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>

ThePowerMBA. (1 de 01 de 2020). *The Power Business school*. Obtenido de <https://www.thepowermba.com/es/blog/las-5-fuerzas-de-porter#:~:text=amenazas%20y%20debilidades,-,%C2%BFCuales%20son%20las%205%20fuerzas%20de%20Porter%3F,sustitutivos%20y%20rivalidad%20entre%20competidores.>

ANEXOS

ENCUESTA APLICADA

TU OPINION ES IMPORTANTE

Nos encantaría conocer tu opinión de la institución en la que laboras

*Obligatorio

1. ¿Qué cambiarías en esta organización? *

2. ¿Consideras que un Talento Humano capaz y motivado puede ser una ventaja competitiva? ¿Por qué?

3. ¿consideras que el personal cuenta con información útil y herramientas/insumos suficientes para realizar su trabajo?

Selecciona todos los que correspondan.

- SI
 NO

4. ¿Qué valoras más en esta organización? *

5. ¿Qué tipo de problemas has tenido en los últimos días en tus labores diarias? *

6. ¿Qué otras funciones te gustaría o podrías aportar? *

7. ¿Qué has visto en otras instituciones que te gustaría ver aquí? *

8. ¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad? *

Selecciona todos los que correspondan.

- SI
- No

9. ¿Si usted tiene una queja, como es recibida usualmente? *

Selecciona todos los que correspondan.

- No hacen nada al respecto
- Usualmente intentan evadirla
- Generalmente no pasa nada
- Te escucha y actua con justicia
- Todas las quejas con aceptadas, investigadas y aclaradas

10. ¿En su trabajo se respeta sus derechos ? *

Selecciona todos los que correspondan.

- SI
 - NO
-

