



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de gestión gerencial para la mejora de la calidad de atención a las embarazadas del área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón, periodo 2023

**Profesora:
Mgs. Mónica Janeth Moncayo Robles**

**Autora:
Obst. Yaiza Yamile Quiñonez Vernaza**

2023

RESUMEN

El presente estudio desarrolla un plan de gestión gerencial para la mejora de la calidad de atención a las embarazadas del área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón, el cual tiene alrededor de 40 años de funcionamiento en la parroquia Borbón, cantón Eloy Alfaro, provincia de Esmeraldas. Tiene un área de gineco-obstetricia que atiende a toda la población de mujeres en la parroquia y comunidades aledañas. La atención de calidad tiene como principal objetivo reducir los riesgos de complicaciones en los pacientes, en las embarazadas una atención oportuna y eficiente marcan la diferencia entre la vida y la muerte. El estudio tiene un enfoque descriptivo, observacional y transversal, debido a que describe el escenario actual en el que se desenvuelven los actores del estudio. La población a trabajar está determinada por el personal que labora en el área de gineco-obstétrica y las pacientes que se encuentran registradas dentro de la base de datos del área y que tienen atención frecuente por los controles prenatales, implementando un grupo focal para establecer el nivel de satisfacción que presentan cuando acuden a la atención médica. El trabajo en equipo es esencial para que la aplicación del plan de gestión tenga el beneficio que se requiere, de modo que contribuya permanentemente y se vea el mejoramiento de la calidad de la atención.

Palabras claves: Calidad de atención, embarazadas, gineco-obstetricia, mejoramiento, plan de gestión.

ABSTRACT

The present study develops a managerial management plan to improve the quality of care for pregnant women in the gynecology-obstetrics area of the Basic Hospital of Borbón, which has been operating for around 40 years in the Borbón parish, Eloy Alfaro canton, Esmeraldas province. It has an area of obstetrics and gynecology that serves the entire population of women in the parish and surrounding communities. Quality care has as its main objective to reduce the risks of complications in patients, in pregnant women timely and efficient care make the difference between life and death. The study has a descriptive, observational and cross-sectional approach, since it describes the current scenario in which the study actors operate. The population to work is determined by the personnel who work in the gynecological-obstetric area and the patients who are registered in the area's database and who have frequent care for prenatal check-ups, implementing a focus group to establish the level of satisfaction they present when they go to medical attention. Teamwork is essential for the application of the management plan to have the benefit that is required, so that it permanently contributes and improves the quality of care.

Keywords: Quality of care, pregnant women, gynecology-obstetrics, improvement, management plan.

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	II
ABSTRACT	III
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	2
1.1 Introducción	2
1.2 Análisis de la situación de la Gestión Gerencial.....	3
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	3
1.2.2 Oferta y Demanda de servicios	5
1.2.2.1 Análisis geoespacial y geopolíticos	5
1.2.2.2 Oferta de servicios	6
1.2.2.3 Población atendida.....	7
1.2.2.4 Demanda de servicio insatisfecha	7
1.3 Planteamiento del problema.....	8
1.4 Justificación del planteamiento del problema	9
1.5 Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios	10
1.5.2 Objetivo General.....	10
1.5.3 Objetivos específicos.....	10
1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.....	11
1.7 Propuesta y justificación de alternativas de solución.....	12
CAPÍTULO II	14
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	14
2. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD.....	15
2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	15
2.2 Gestión Estratégica de Marketing	15
2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	16
2.4 Gestión Financiera	16
2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	17
2.6 Gestión de la Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	17

2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	18
2.8 Gestión Política y Social.....	18
2.9 Análisis Externo.....	18
2.10 Estrategias:.....	21
CAPÍTULO III	23
3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	23
3.1 Planteamiento Estratégico	23
3.1.1 Análisis del entorno social	23
3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)	25
3.1.3 Análisis FODA	26
3.1.4 Cadena de valor de la organización	27
3.1.5 Planificación estratégica.....	28
3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	29
3.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	29
3.2.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	30
3.2.3 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	32
3.2.4 Gestión Financiera	33
3.2.5 Gestión Política y Social.....	34
3.2.6 Cronograma de actividades previstas	36
3.2.7 Planificación financiera del plan de gestión gerencial.....	37
CAPÍTULO IV.....	38
4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN GERENCIAL	38
4.1 LIMITACIONES /O RESTRICCIONES DE LA GESTIÓN GERENCIAL	40
4.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
4.2.1 Conclusiones	41
4.2.2 Recomendaciones	42
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Horarios de atención Hospital Básico	4
Tabla 2 Oferta de servicios de salud del Hospital Básico de Borbón.....	6
Tabla 3 Datos de partos realizados en el área de Obstetricia Hospital Básico de Borbón.....	7
Tabla 4 Matriz de evaluación de alternativas de solución	12
Tabla 5 Matriz para la evaluación y selección de alternativas de solución.	13
Tabla 6 Cuadro de análisis FODA	20
Tabla 7 Capacidades y limitaciones.....	22
Tabla 8 Análisis de PESTEL	23
Tabla 9 Monitoreo de los indicadores	38
Tabla 10 Semaforización para la valoración del cumplimiento de las actividades.....	40

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Se muestra el organigrama funcional del Hospital Básico de Borbón ..	4
Figura 2 Ubicación Hospital Básico de Borbón.....	6
Figura 3 Árbol del problema.....	9
Figura 4 Las 5 fuerzas de Porter.....	25
Figura 5 Cadena de valor de la organización	27
Figura 6 Desarrollo de actividades de la Gestión Gerencial de la Dirección	30
Figura 7 Desarrollo de actividades de la Gestión Administrativo y de Recursos Humanos	31
Figura 8 Desarrollo de las actividades de la Gestión Operativa, abastecimiento y logística.....	33
Figura 9 Desarrollo de las actividades de la Gestión Financiera	34
Figura 10 Desarrollo de actividades de la Gestión Política y Social	35
Figura 11 Cronograma	36
Figura 12 Recursos	37

INTRODUCCIÓN

El enriquecimiento de la calidad de la salud, es un desafío que muchos países han convertido en su objetivo, la importancia de un mejoramiento de la calidad de la atención en la salud se demuestra en la propagación de la información sobre la seguridad del paciente y la disminución de la morbilidad y mortalidad en los pacientes. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) refiere algunas dimensiones de la calidad que se debe tomar en cuenta en el área de la salud tales como: efectividad, equidad, eficiencia, aceptabilidad, accesibilidad y seguridad.

La atención de calidad tiene como principal objetivo reducir los riesgos de complicaciones en los pacientes, en las embarazadas una atención oportuna y eficiente marcan la diferencia entre la vida y la muerte. Actualmente los centros hospitalarios públicos del Ecuador, afrontan una crisis sanitaria por la falta de insumos médicos y de profesionales en las diferentes áreas, por ejemplo, en el área de gineco-obstétrica esta crisis provoca un aumento en la morbilidad y la mortalidad materna e infantil, aunado a que los indicadores de la calidad de la atención médica, las condiciones de salud previa de la mujer y el estado de desarrollo del centro de salud son deficientes.

Según el artículo 32 de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008), la salud en un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula con el ejercicio de otros derechos (...) La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La OMS define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima”,

CAPÍTULO I

REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Introducción

La atención prenatal representa un aproximado de la mitad de las intervenciones médicas que se realizan en los hospitales. La Organización Mundial de la Salud (OMS) declara que “a nivel mundial solo el 64% de las mujeres recibe atención prenatal cuatro o más veces a lo largo de su embarazo”.

En los países en vías de desarrollo como el Ecuador las mujeres embarazadas son consideradas en grupos prioritarios o vulnerables, por ende, las complicaciones que ocurren durante el embarazo, el parto o el postparto, son una de las principales causales de muerte y discapacidad en las mujeres, según la OMS los riesgos de salud que se presentan en mujeres y niños recién nacidos pueden tener una reducción con la mejora de la calidad de la atención durante la gestación, el alumbramiento, el puerperio y el periodo neonatal, por lo que es imprescindible que las casas de salud brinden atención integral con el adecuado y oportuno cuidado de la mujer embarazada en todas las diferentes etapas desde la gestación hasta el nacimiento y la primera infancia. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021)

En Esmeraldas en la zona norte de la provincia, en la parroquia Borbón, se encuentra en Hospital Básico de Borbón que brinda atención las 24 horas del día, el cual no cuenta con un equipamiento e implementos médicos ilimitados, así como el personal médico es muy bajo. Todo esto imposibilita que exista un servicio de calidad para la población que busca atención médica. Y a criterio de la población la atención es pésima (Arroyo y Quiñonez, 2015).

1.2 Análisis de la situación de la Gestión Gerencial

Gerenciar significa ejecutar las acciones necesarias para lograr los objetivos de la empresa (Hernández, 2012 citado por Villavicencio, 2021). En el ámbito de la salud el Ecuador tiene limitaciones en los hospitales y las diferentes casas de salud existentes, la gestión de la salud reporta incidentes y eventos adversos. Es por ello que una gestión gerencial de calidad debe generar la implementación de normativas y reglamentos en organizaciones sanitarias sean indispensables y se conviertan en acciones preventivas y correctivas.

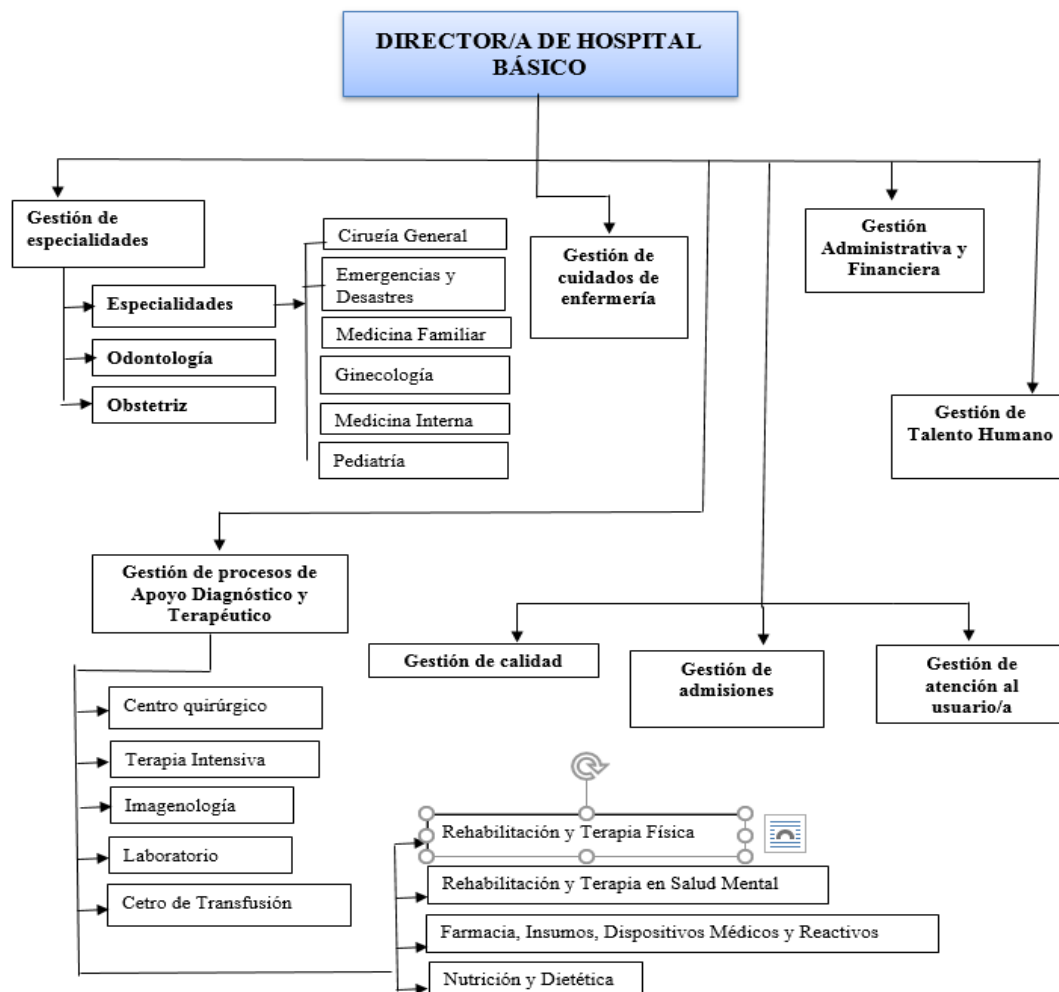
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El Hospital Básico de Borbón tiene alrededor de 40 años de funcionamiento la parroquia Borbón, cantón Eloy Alfaro, provincia de Esmeraldas. La estructura de la organización está encabezada por el Director General, esta área tiene como misión gerenciar el funcionamiento global del Hospital como máxima autoridad y representante legal de la institución, así como dirigir y coordinar actividades medico sanitarias de todas las especialidades del hospital, a fin de que esta otorgue al paciente servicios médicos y hospitalarios con oportunidad, alta calidad, eficiencia y efectividad.

Siguiente, se encuentran la gestión administrativa, la gestión financiera, la gestión del talento humano y las especialidades. La primera de estas es la que coordina los procesos administrativos que proveen de activos fijos, bienes, servicios, equipos e insumos médicos requeridos para la ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades del hospital cumpliendo la normativa legal vigente, políticas y lineamientos institucionales. La segunda la gestión financiera es la que brinda apoyo técnico en la ejecución de actividades relacionadas con la administración de caja que se generan en el hospital de acuerdo a la normativa vigente. Por último, se encuentran las especialidades en donde los profesionales realizan de manera integral la atención al paciente con riesgos o patologías clínicas y/o quirúrgicas, mediante la aplicación de procedimientos de asistencia médica y cuidados preventivos y curativos en las diferentes áreas, con el propósito de preservar el bienestar y la salud de la comunidad en general.

1.2.1.1 Organigrama Funcional

Figura 1 Se muestra el organigrama funcional del Hospital Básico de Borbón



A continuación, se presentan los horarios de atención por especialidades:

Tabla 1 Horarios de atención Hospital Básico

ESPECIALIDAD	DIAS	HORAS
Medicina Interna	LUNES A VIERNES	15:30
Ginecología	LUNES A VIERNES	16:00
Ecografías	LUNES A VIERNES	08:00 A 16:00
Farmacia	LUNES A VIERNES	24 HORAS
Laboratorio	TODOS LOS DIAS	24 HORAS
Emergencia	TODOS LOS DIAS	24 HORAS
Cirugía	LUNES A VIERNES	14:00
Pediatría	MARTES Y MIERCOLES	16:00
Nutrición	JUEVES	10:00 A 16:00

Psicología	MARTES MIERCOLES Y JUEVES	10:30 A 15:30
Rehabilitación	LUNES A VIERNES	14:00
Medicina general (consulta externa)	LUNES A VIERNES	08:00 A 17:00
Odontología	LUNES A VIERNES	10:00 A 17:00
Obstetricia	LUNES A VIERNES	08:00 A 17:00

Elaborado por la autora

1.2.2 Oferta y Demanda de servicios

La oferta y la demanda de servicios de cualquier tipo constituye las condiciones básicas que determinan la estructura del mercado, la conducta de los agentes que intervienen y los resultados que se obtienen (Temporelli, 2022).

En el contexto de la salud los componentes de oferta y demanda no se comporta como en la economía, la oferta de servicios de salud es compleja y cumple un rol ambiguo debido a que es el médico el que genera la oferta por el paciente y la demanda igualmente. Esto quiere decir, que el papel que tiene el paciente no es decisivo dentro del mercado de la salud como pasa en el papel de consumidor en el mercado de otros bienes y servicios.

1.2.2.1 Análisis geoespacial y geopolíticos

El Hospital Básico de Borbón se localiza en Ecuador, provincia de Esmeraldas, Cantón Eloy Alfaro, parroquia Borbón. Pertenece a la Coordinación Zonal 1 Dirección Distrital 08D02 Eloy Alfaro.

Limites:

El norte la parroquia La Tola, Valdez y Tambillo

El sur la parroquia San José del Cayapas

El este con las parroquias Maldonado, Colon Eloy y Selva Alegre

Al oeste con las parroquias Anchayacu y La Peñas.

Figura 2 Ubicación Hospital Básico de Borbón



Fuente: Google Maps, 2022

El Hospital Básico de Borbón pertenece a la Dirección Distrital de Salud 08D02 Eloy Alfaro y a su Microred distrital que está conformado por Unidades Operativas del MSP y Dispensarios del Seguro Social Campesino. En el cual Limones también pertenece con su Hospital Básico y es el que está más próximo a Borbón.

1.2.2.2 Oferta de servicios

El Hospital Básico de Borbón es una institución pública con alrededor de 40 años de funcionamiento al servicio de la comunidad borboneña, está dedicada a la atención médica, siendo el MPS su ente regulador.

La oferta de servicios del Hospital Básico de Borbón abarca Medicina Interna, Ginecología, Cirugía, Pediatría, Nutrición, Psicología. Rehabilitación, Ecografías obstétricas, Ecografías de partes blandas, Colposcopías, Rayos X y Laboratorio las 24 horas, además hay una unidad anidada al Hospital que brinda los servicios de Medicina general, Odontología y Obstetricia.

En la siguiente tabla se presenta la oferta de servicios del Hospital Básico de Borbón.

Tabla 2 Oferta de servicios de salud del Hospital Básico de Borbón.

OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DE BORBÓN

Medicina Interna
Ginecología
Ecografías
Farmacia
Laboratorio
Emergencia
Hospitalización (20 camas)
Cirugía
Pediatría
Nutrición
Psicología
Rehabilitación
Unidad anidada al hospital
Medicina general (consulta externa)
Odontología
Obstetricia

Elaborado por la autora

1.2.2.3 Población atendida

En los últimos cinco años e inclusive durante la pandemia no hubo una gran disminución en las cifras de partos realizados en el área de obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Tabla 3 Datos de partos realizados en el área de Obstetricia Hospital Básico de Borbón.

Año	2018	2019	2020	2021	2022
# de partos	520	521	527	548	475
Femenino	275	278	267	280	224
Masculino	241	247	255	263	246
Muertos	4	3	6	5	5

1.2.2.4 Demanda de servicio insatisfecha

Para definir la demanda de servicio insatisfecha se debe tener en consideración a la población cercana a la parroquia Borbón, existen 17 Unidades Operativas de primer nivel del MSP, en lugares de la zona norte como Anchayacu, Atahualpa, Colon Eloy, Hoja Blanca, La Tola, Las Peñas, Maldonado, Pampanal de Bolívar, Playa de Oro, San Francisco de Onzole, Santo domingo de Onzole,

Selva Alegre, Timbire, Tolita Pampa de Oro, Zapallo grande, Unidad anidada al Hospital Básico de Borbón y unidad anidada al Hospital Básico de Limones.

Es de considerarse que estas unidades operativas son de primer nivel así que no cuentan con los recursos médicos para atender complicaciones graves y es por ello que recurren al Hospital Básico de Borbón.

Las complicaciones en las embarazadas que se presentan fortuitamente son derivadas a los especialistas en el Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas con el objetivo de mejorar el diagnóstico y minimizar el riesgo al momento del parto evitando así la muerte materna.

1.3 Planteamiento del problema

En el Hospital Básico de Borbón se han identificado algunos inconvenientes que se presentan en la atención que brinda el personal médico del área de gineco-obstetricia a las pacientes embarazadas que acuden a realizar sus controles prenatales o emergencias de parto y postparto.

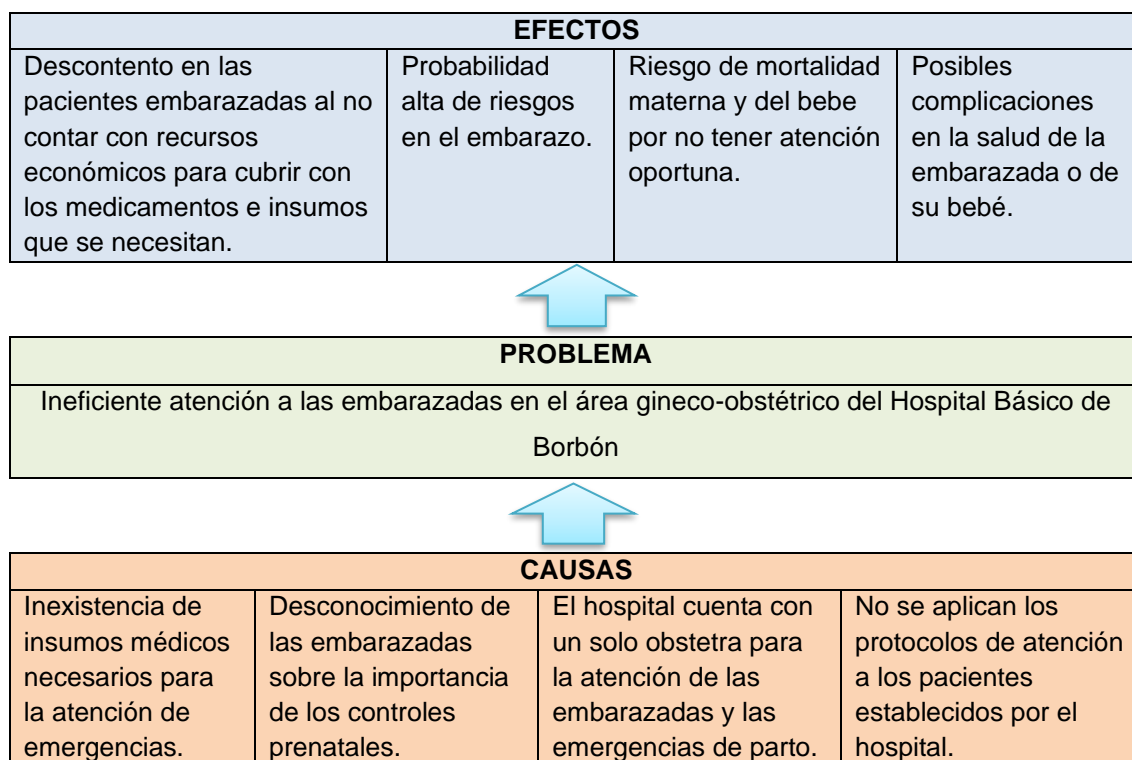
Entre los principales inconvenientes que se presentan en el área de gineco-obstetricia es que no hay insumos médicos para atender a las pacientes embarazadas, esto causa malestar en ellas porque muchas no cuentan con los recursos económicos para comprar los medicamentos, el desconocimiento de las embarazadas sobre la importancia de los controles prenatales deriva en complicaciones durante el embarazo y el parto, la existencia de un solo especialista en obstetricia es otro de los inconvenientes que dificultan la atención de calidad a las embarazadas y por último la no aplicación de protocolos de atención al paciente también permiten que se dé una mala atención que genera en algunas ocasiones emergencias en las pacientes que llegan con complicaciones en el embarazo, parto o postparto poniendo en riesgo su vida.

Identificando el problema existente en cuanto a la ineficiente atención a las embarazadas en el área gineco-obstétrico del Hospital Básico de Borbón se puede determinar alternativas de solución a la mejora de la atención a las embarazadas ofreciendo ayuda médica en cuanto a insumos médicos, una

intervención en las pacientes para que conozcan los beneficios de los controles prenatales, solicitar al Distrito de Salud la necesidad de un especialista en Obstetricia para sumarse a la atención de las pacientes y por último capacitación al personal médico que atiende la consulta externa y emergencias del área de gineco-obstetricia.

Según lo indica Cecagno et al. (2019) en su investigación sobre la gestión de la calidad en el prenatal mencionan que la atención prenatal es una etapa en la que se requieren aplicar acciones asistenciales de salud que promuevan y protejan a la mujer de lesiones, con un control eficiente y eficaz, para proporcionarles una mejoría en la calidad de vida tanto de la madre como del bebé por nacer.

Figura 3 Árbol del problema



1.4 Justificación del planteamiento del problema

El cuidado prenatal en todo el proceso del embarazo busca identificar los riesgos que pueda tener la gestante antes del parto durante y después, es por ello, que es importante la atención de calidad que garanticen una buena salud materna y perinatal. Teniendo en cuenta que durante el embarazo la mujer está expuesta

a riesgos mortales es un problema prioritario de salud pública, no solamente el aumento de la cobertura del control prenatal en la población en general, sino una adecuada intervención en los factores de riesgo que permitan lograr una reducción de la morbilidad y mortalidad materna.

Al llevar a cabo este estudio se logrará prevenir complicaciones en las embarazadas que acuden por atención de calidad al Hospital Básico de Borbón, ya que se puede observar que muchos de los inconvenientes planteados que causan la problemática pueden ser solucionados, brindando una atención integral a las mujeres embarazadas durante la gestación, el parto y el puerperio y de esa manera disminuir la mortalidad materna y que se cuenten con bases que permitan una mejora en la calidad de la atención.

1.5 Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios

1.5.2 Objetivo General

Desarrollar un plan de gestión gerencial para la mejora de la calidad de atención a las embarazadas del área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón, periodo 2023.

1.5.3 Objetivos específicos

- Identificar las falencias en la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.
- Emplear acciones correctivas para la mejora de la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.
- Evaluar la calidad de la estructura y los recursos disponibles para la atención a las embarazadas en el área de Gineco -obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

Las alternativas de solución que se seleccionaron están consideradas como acciones rápidas y eficientes que puedan atender la problemática identificada en el área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón en cuanto a la atención que se brinda a las embarazadas que acuden a controles o emergencias de parto, todo esto tomando en cuenta que este es un Hospital Básico de segundo nivel que atraviesa una crisis sanitaria al no contar con los recursos económicos y materiales sanitarios para prestar una atención de calidad que necesitan las pacientes.

Una de las alternativas a la falta de insumos médicos es la aceptación de ayudas de ONG's médicas, las pacientes que asisten no siempre cuentan con los recursos económicos para comprar los materiales necesarios para la atención médica, otra de las alternativas es informar a las embarazadas sobre la importancia de los controles prenatales por medio de una intervención, un causal importante es la falta de obstetras para la cantidad de pacientes que llegan a la consulta externa y a las emergencia en el área de gineco-obstetricia una alternativa de solución es la solicitud al Distrito de salud por un nuevo/a especialista en el área para que ayude a mejorar la atención y reducir el sobrecargo que tiene el actual obstetra y por último, como alternativa tenemos el capacitar al personal médico del área sobre el protocolo de atención que deben aplicar en las pacientes embarazadas al momento que llegan al Hospital en busca de atención médica.

1.7 Propuesta y justificación de alternativas de solución

Tabla 4 Matriz de evaluación de alternativas de solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD “Plan de gestión gerencial para la mejora de la calidad de atención a las embarazadas del área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón, periodo 2023” MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Ineficiente atención a las embarazadas en el área gineco-obstétrico del Hospital Básico de Borbón	Inexistencia de insumos médicos necesarios para la atención de emergencias.	Descontento en las pacientes embarazadas al no contar con recursos económicos para cubrir con los medicamentos e insumos que se necesitan.	Brindar insumos médicos a las pacientes de bajos recursos, que asisten a los controles prenatales y/o parto y postparto.	Aceptar donativos de insumos médicos de ONG´s de ayuda médica.	Director General
	Desconocimiento de las embarazadas sobre la importancia de los controles prenatales	Probabilidad alta de riesgos en el embarazo.	Integrar estrategias e intervenciones eficaces en todos los aspectos de la atención materna y neonatal.	Estrategias de intervención en la etapa prenatal.	Especialistas
	El hospital cuenta con un solo obstetra para la atención de las embarazadas y las emergencias de parto.	Riesgo de mortalidad materna y del bebe por no tener atención oportuna.	Atender a todas las pacientes.	Solicitar al Distrito de salud la necesidad de otro especialista para la atención de las embarazadas.	Talento Humano
	No se aplican los protocolos de atención a los pacientes establecidos por el hospital.	Posibles complicaciones en la salud de la embarazada o de su bebé.	Socializar a existencia del protocolo de atención al personal médico en el área de Gineco-Obstetricia.	Capacitar a los servidores de la salud que atienden el área de Gineco-Obstetricia.	Gestión Administrativa
Notas: Fuente: Personal Médico del Hospital Básico de Borbón Elaboración: Obst. Yaiza Quiñonez Fecha:18/11/2022					

Elaborado por la autora

Tabla 5 Matriz para la evaluación y selección de alternativas de solución.

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	CRITERIOS DE SELECCIÓN			
		FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD ECONÓMICA	FACTIBILIDAD POLÍTICA	PUNTAJE TOTAL
Ineficiente atención a las embarazadas en el área gineco-obstétrico del Hospital Básico de Borbón	Aceptar donativos de insumos médicos de ONG´s de ayuda médica.	3	5	4	12
	Estrategias de intervención en la etapa prenatal.	5	4	4	13
	Solicitar al Distrito de salud la necesidad de otro especialista para la atención de las embarazadas.	4	3	5	12
	Capacitar a los servidores de la salud que atienden el área de Gineco-Obstetricia.	5	3	5	13

Elaborado por la autora

CAPÍTULO II

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

La investigación utilizó una metodología cualitativa, según (Taylor y Bogdan, 1996 citado por Cadena et al, 2017) manifiestan que “la metodología cualitativa consiste en un conjunto de técnicas para recoger datos”, mediante este método se recolectaron y analizaron los datos mediante un enfoque descriptivo para dar una idea clara de la situación que se presenta.

El estudio tiene un enfoque descriptivo, observacional y transversal, debido a que describe el escenario actual en el que se desenvuelven los actores del estudio.

La población a trabajar está determinada por el personal que labora en el área de gineco-obstétrica y las pacientes que se encuentran registradas dentro de la base de datos del área y que tienen atención frecuente por los controles prenatales, implementando un grupo focal para establecer el nivel de satisfacción que presentan cuando acuden a la atención médica.

El personal del área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón fue el grupo focal dentro de la investigación, en el área trabajan 2 obstetras y enfermeras, internas y residentes a quienes se los utilizo para la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se utilizó la entrevista al obstetra encargado del área de gineco-obstetricia. En donde se abordaron preguntas relacionadas sobre los factores que afectan la calidad de la atención a las embarazadas que acuden al Hospital.

Como también se recopiló información documental mediante informes de supervisión del área de gineco-obstetricia, y a través de la observación se obtuvieron resultados en cuanto a la satisfacción de las usuarias del área de gineco-obstetricia.

Las encuestas que se realizaron a las usuarias reflejan en sus resultados la insatisfacción de las mujeres embarazadas, su preocupación en cuanto a la falta de medicamentos e insumos médicos y otros problemas como el agendamiento de turnos, y las largas esperas son inconvenientes al momento de llevar un embarazo con controles prenatales regulares.

Los actores que intervinieron en las entrevistas directas manifestaron su interés en cuanto al mejoramiento de la atención a las embarazadas del área de gineco-obstetricia y en general la posibilidad de aplicar alternativas de solución a los problemas que se perciben y que deben ser intervenidos desde la competencia de cada uno de ellos, para la toma de decisiones y la implementación de las estrategias propuestas posteriormente.

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

2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

La dirección del Hospital Básico de Borbón está a cargo de un profesional de la salud, que está encargada de seguir las directrices dadas por el Distrito de Salud 08D02

Fortalezas

F1. El director tiene conocimiento en concepto, de los inventarios de medicamentos y los procedimientos que realiza cada área.

F2. Las funciones del director/a y del personal administrativo, como del médico se encuentran definidas.

Debilidades

D1. No existe evaluación de desempeño al personal administrativo y médico.

2.2 Gestión Estratégica de Marketing

Se presentan las siguientes fortalezas y debilidades.

Fortalezas

F3. Existen flyers informativos sobre los cuidados prenatales en las embarazadas.

Debilidades

D2. No hay en el Hospital un área para el marketing digital.

2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Esta gestión presenta las siguientes fortalezas y debilidades.

Fortalezas

F4. El personal administrativo y médico se reúne semanalmente para analizar los problemas suscitados y establecer alternativas de solución.

F5. El hospital mantiene un convenio de prácticas preprofesionales con universidades.

F6. El hospital atiende a todo tipo de persona sin discriminación.

Debilidades

D3. El hospital no cuenta con un proceso de contratación del personal.

D4. El Hospital no cuenta con suficientes médicos para brindar una atención adecuada.

2.4 Gestión Financiera

Mediante esta gestión se manejan los presupuestos y las finanzas del Hospital, a continuación, se presentan las fortalezas y debilidades.

Fortalezas

F7. El hospital realiza una gestión eficiente en el manejo de recursos económicos.

F8. Se establecieron alianzas estratégicas con instituciones benéficas para ayudas económicas para la compra de insumos del área gineco-obstétrica.

Debilidades

D5. El hospital no cuenta con presupuesto para compra de insumos médicos.

D6. El área de gineco-obstetricia del hospital necesita una expansión debido a la demanda creciente.

2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Esta gestión maneja los procesos administrativos en los que opera el personal y el abastecimiento de ellos insumos y medicamentos, además de los flujogramas, mapas y manuales que trabaja el Hospital.

Fortalezas

F9. El hospital cuenta con una buena infraestructura, y recursos materiales apropiados para la atención.

Debilidades

D7. El Hospital no cuenta con un protocolo para la atención al usuario.

D8. El hospital no cuenta con un protocolo de seguridad del paciente.

2.6 Gestión de la Tecnologías de la Información y comunicaciones

Esta gestión presenta las siguientes fortalezas y debilidades

Fortalezas

F10. Hay actualización digital continua de las pacientes gestantes que ingresan al Hospital solicitando atención

Debilidades

D9. El sistema de datos no es rápido ni eficiente.

2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Fortalezas

F11. El obstetra aplica los procedimientos cumpliendo el protocolo de atención.

F12. El obstetra orienta a las embarazadas sobre información que deben conocer durante la gestación.

Debilidades

D10. En el área de gineco-obstetricia no se cuenta con suficientes camas para atender emergencias graves durante la gestación, parto o postparto.

D11. La sala de parto solo cuenta con una mesa quirúrgica.

2.8 Gestión Política y Social

No se encontró fortalezas y/o debilidades en esta Gestión.

2.9 Análisis Externo

Oportunidades

O1. En la comunidad existen parteras mismas que buscan ser capacitadas por

O2. El Hospital Básico de Limones brinda ayuda para apalear la demanda de atención de embarazadas del cantón.

O3. El Ministerio de Salud Pública ofrece programas de capacitación en atención de calidad para las embarazadas.

Amenazas

A1. Los desbordamientos del río Cayapas impide a las embarazadas de pueblos aledaños acceder a la atención en el hospital.

A2. La pandemia del COVID-19 afectó a la demanda de atención médica de las embarazadas.

A3. Desinformación de las mujeres sobre el embarazo y las consecuencias de la no atención prenatal.

A4. Las embarazadas no siguen las instrucciones brindadas por el especialista en cuanto a los cuidados durante la gestación.

A5. Escasez de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública.

Tabla 6 Cuadro de análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<p>F1. El director tiene conocimiento en concepto, de los inventarios de medicamentos y los procedimientos que realiza cada área.</p> <p>F2. Las funciones del director/a y del personal administrativo, como del médico se encuentran definidas.</p> <p>F3. Existen flyers informativos sobre los cuidados prenatales en las embarazadas.</p> <p>F4. El personal administrativo y médico se reúne semanalmente para analizar los problemas suscitados y establecer alternativas de solución.</p> <p>F5. El hospital mantiene un convenio de prácticas preprofesionales con universidades.</p> <p>F6. El hospital atiende a todo tipo de persona sin discriminación.</p> <p>F7. El hospital realiza una gestión eficiente en el manejo de recursos económicos.</p> <p>F8. Se establecieron alianzas estratégicas con instituciones benéficas para ayudas económicas para la compra de insumos del área gineco-obstétrica.</p> <p>F9. El hospital cuenta con una buena infraestructura, y recursos materiales apropiados para la atención.</p> <p>F10. Hay actualización digital continua de las pacientes gestantes que ingresan al Hospital solicitando atención</p> <p>F11. El obstetra aplica los procedimientos cumpliendo el protocolo de atención.</p> <p>F12. El obstetra orienta a las embarazadas sobre información que deben conocer durante la gestación.</p>	<p>D1. No existe evaluación de desempeño al personal administrativo y médico.</p> <p>D2. No hay en el Hospital un área para el marketing digital.</p> <p>D3. El hospital no cuenta con un proceso de contratación del personal.</p> <p>D4. El Hospital no cuenta con suficientes médicos para brindar una atención adecuada.</p> <p>D5. El hospital no cuenta con presupuesto para compra de insumos médicos.</p> <p>D6. El área de gineco-obstetricia del hospital necesita una expansión debido a la demanda creciente.</p> <p>D7. El Hospital no cuenta con un protocolo para la atención al usuario.</p> <p>D8. El hospital no cuenta con un protocolo de seguridad del paciente.</p> <p>D9. El sistema de datos no es rápido ni eficiente.</p> <p>D10. En el área de gineco-obstetricia no se cuenta con suficientes camas para atender emergencias graves durante la gestación, parto o postparto.</p> <p>D11. La sala de parto solo cuenta con una mesa quirúrgica.</p>
ANÁLISIS EXTERNO	<p>O1. Existen capacitaciones a parteras comunitarias para la atención de las embarazadas en los pueblos aledaños al Hospital Básico de Borbón.</p> <p>O2. El Hospital Básico de Limones brinda ayuda para apalear la demanda de atención de embarazadas del cantón.</p> <p>O3. El Ministerio de Salud Pública ofrece programas de capacitación en atención de calidad para las embarazadas.</p>	<p>A1. Los desbordamientos del río Cayapas impide a las embarazadas de pueblos aledaños acceder a la atención en el hospital.</p> <p>A2. La pandemia del COVID-19 afectó a la demanda de atención médica de las embarazadas.</p> <p>A3. Desinformación de las mujeres sobre el embarazo y las consecuencias de la no atención prenatal.</p> <p>A4. Las embarazadas no siguen las instrucciones brindadas por el especialista en cuanto a los cuidados durante la gestación.</p> <p>A5. Escasez de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública.</p>

Elaborado por la autora

Basados en los resultados que se obtuvieron del análisis FODA, a continuación se presenta las estrategias empleadas por el Hospital para alcanzar el objetivo planteado.

2.10 Estrategias:

FO: Estrategias Ofensivas

- Proceso de capacitación continua y evaluación a profesionales médicos sobre los estándares de atención de calidad.
- Mantener una base de datos de las embarazadas que lleguen al control prenatal, para brindarles capacitaciones sobre la importancia del cuidado en la gestación.

DO: Estrategias adaptativas

- Gestionar en el Ministerio de Salud Pública las capacitaciones a las parteras en cada uno de las comunidades del Rio Cayapas
- Establecer un protocolo de seguridad de las mujeres embarazadas en el área de gineco-obstetricia.

FA: Estrategias defensivas

- Adecuación del area de gineco-obstetricia, que asegure la comodidad y privacidad a las usuarias en la atención del parto.
- Establecer alianzas con ONG´S que provean de un inventario permanente de insumos medicos requerido.

DA: Estrategia de supervivencia

- Evaluar el desempeño del personal médico del hospital en base a la atención que presta a los usuarios.
- Realizar un cuadro de reporte de novedades en las historias clinicas de cada embarazada que llega al Hospital para controlar sintomas de gravedad.

Tabla 7 Capacidades y limitaciones

CAPACIDADES Y LIMITACIONES		ESTRATEGIA	PERMITE	PORQUE	ESTRATEGIAS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	OFENSIVAS	Desarrollar los potenciales	Identifica la relación entre las fortalezas (interna) y las oportunidades (externa)	Proceso de capacitación continua a profesionales médicos sobre los estándares de atención de calidad.
FORTALEZAS	AMENAZAS	DEFENSIVAS	Reaccionar frente al entorno	Relaciona el impacto de las fortalezas (interno) frente a las amenazas (externa)	Establecer un protocolo de seguridad de las mujeres embarazadas en el área de gineco-obstetricia.
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	ADAPTATIVAS	Reorientar	Disminuye las debilidades (interna) aprovechando las oportunidades (externa)	Adecuación del area de gineco-obstetricia, que asegure la comodidad y privacidad a las usuarias en la atención del parto. Establecer alianzas con ONG'S que provean de un inventario permanente de insumos medicos requerido.
DEBILIDADES	AMENAZAS	SUPERVIVENCIA	Revertir la situación presentada	Enfrenta las debilidades (interna) contra las amenazas (externa)	Evaluar el desempeño del personal médico del hospital en base a la atención que presta a los usuarios.

Elaborado por la autora

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

En este capítulo se define el planteamiento estratégico con su análisis del entorno social, los indicadores y las actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados y, así mismo, dar la solución al problema que se ha identificado. De esa manera, se establecen las acciones para la gestión organizacional y administrativa, financiera y económica, técnica y tecnológica, política y social.

3.1 Planteamiento Estratégico

3.1.1 Análisis del entorno social

Para realizar este análisis del entorno social del Hospital Básico de Borbón se utilizará la herramienta PESTEL. Por medio de esta se realiza una planeación estratégica, en el que se identifican los factores externos del entorno sobre el cual se diseñara el plan de gestión gerencial de forma ordenada y esquemática.

En el caso del Hospital Básico de Borbón se usará la siguiente tabla para que sirva de guía de las oportunidad y amenazas factibles a futuro y que se deben considerar.

Tabla 8 Análisis de PESTEL

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Políticos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo del GAD Parroquial 	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos políticos diferentes
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo con ONG´s no gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del presupuesto para la salud del Gobierno Central
Socioculturales	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos de las diferentes etnias. • Cultura de las parteras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Idioma de las poblaciones indígenas de la Rivera del Rio Cayapas
Tecnológicos		<ul style="list-style-type: none"> • Mala calidad del servicio de internet

		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos médicos de alta gama
Ecológicos		<ul style="list-style-type: none"> • Desbordamiento del río Cayapa. • Inundaciones • Mala calidad del agua
Legales		<ul style="list-style-type: none"> • Demandas por negligencias del servicio médico.

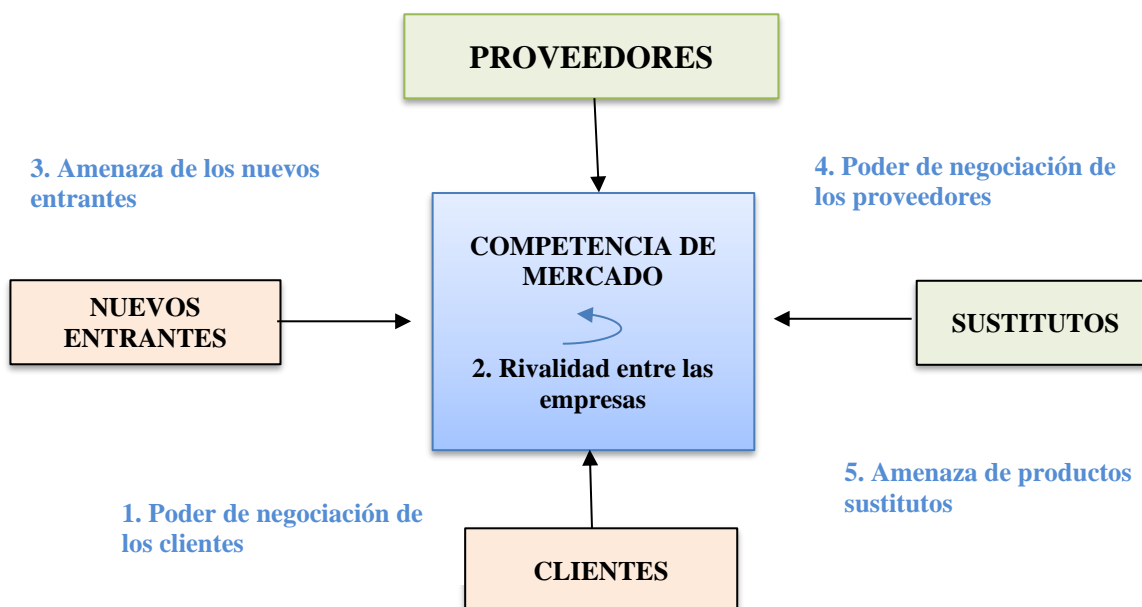
Elaborado por la autora

- **Factor político:** Dentro del sistema de salud la política no debería estar incluida, pero es una amenaza latente cuando las autoridades de la Dirección Distrital de salud tienen lineamientos distintos o no son del agrado de las autoridades seccionales (alcalde del cantón o presidente del GAD parroquial). Se traduce en una oportunidad cuando se puede trabajar y se recibe el apoyo de los mismos.
- **Factor económico:** la amenaza se da por la reducción del presupuesto de la salud, no se pueden hacer pago a proveedores ni aumentas los recursos médicos, ni adecuaciones en la infraestructura, la oportunidad nace en la gestión del apoyo de ONG´s que buscar articular donativos con las organizaciones de salud.
- **Factor sociocultural:** Una amenaza que esta es la barrera del idioma con algunas etnias de la rivera del río Cayapas, en el personal médico son pocos los que hablan la lengua nativa de las diversas nacionalidades que se presentan a requerir la atención, una oportunidad que se presenta es cuando hay médicos que son parte de estas etnias, además que en el área de gineco-obstetricia las comunidades Épera, Awás y Chachis existe la cultura de las parteras, de ahí que se las pueden capacitar para que brinden el servicio en emergencia de parto y en caso solo de complicaciones remitan a las embarazadas al centro de salud más cercano.

- **Factor tecnológico:** En este factor existen grandes amenazas como la mala calidad del internet que empeora la comunicación cuando existen emergencias y se requiere conexión optima, así como la falta de equipos tecnológicos de alta gama que ayuden a diagnosticar a tiempo complicaciones en los embarazos.
- **Factor ecológico:** Las amenazas ecológicas en la parroquia Borbón son muy factibles de suceder muy frecuentemente el rio cayapas se desborda y han existido inundaciones graves en repetidas ocasiones esto es algo presente y latente.
- **Factor legal:** El hospital puede verse involucrado en demandas de negligencia del servicio, por la falta latente de medicamentos y materiales médicos, además de no existir equipos en buen estado que ayuden a los médicos a poder prevenir complicaciones a futuro.

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

Figura 4 Las 5 fuerzas de Porter



CLIENTES: Poder de negociación de los clientes: Al analizar esta fuerza en el ámbito de la salud más específicamente al Hospital Básico de Borbón al ser

un servicio público no sufre amenaza de este tipo ya que los usuarios reciben la atención gratis y si costo por lo tanto el cliente no se convierte en una amenaza.

COMPETENCIA DEL MERCADO: Rivalidad entre las empresas: Esta amenaza tampoco aplica en este caso debido a que los centros de salud aledaños son también prestadores públicos, que sería considerados aliados estratégicos en vez de competencia. Los prestadores de salud privados no son una amenaza considerable porque no hay muchos y los usuarios no todos tienen la capacidad económica para pagar los costos por el servicio médico privado.

NUEVOS ENTRANTES: Amenaza de los nuevos competidores entrantes: Como se ha analizado anteriormente esta amenaza no aplica debido a que el Hospital es el mayor servidor de salud público dentro de la parroquia y ninguno de los otros servidores sean públicos o privados pueden hacer una diferencia en cuanto a servicios médicos que ofrece el hospital.

PROVEEDORES: Poder de negociación de los proveedores: Esta amenaza es muy parecida a la del poder de negociación de los clientes, pero en este caso los proveedores no tratan directamente con el Hospital ya que al ser este dependiente del MSP, es el Distrito de salud 08d02 quienes entran en negociaciones con ellos y el Hospital no realiza ninguna negociación con los proveedores.

SUSTITUTOS: Amenaza de productos sustitutos: en el ámbito de la salud existen servicios (sustitutos) por la oferta privada existente, pero como se explicó anteriormente esta competencia no representa una gran amenaza. De entrar un sustituto equivalente al hospital como una clínica privada que ofrezca los mismos servicios del Hospital y otros más podría haber un poco de riesgo, pero al ser el Hospital un servicio gratuito baja la amenaza de ser sustituido porque la población es mayormente de bajos recursos económicos.

3.1.3 Análisis FODA

Para realizar el análisis diagnóstico de las capacidades funcionales del Hospital Básico de Borbón, se elaboró un análisis FODA, este mecanismo ayuda a la

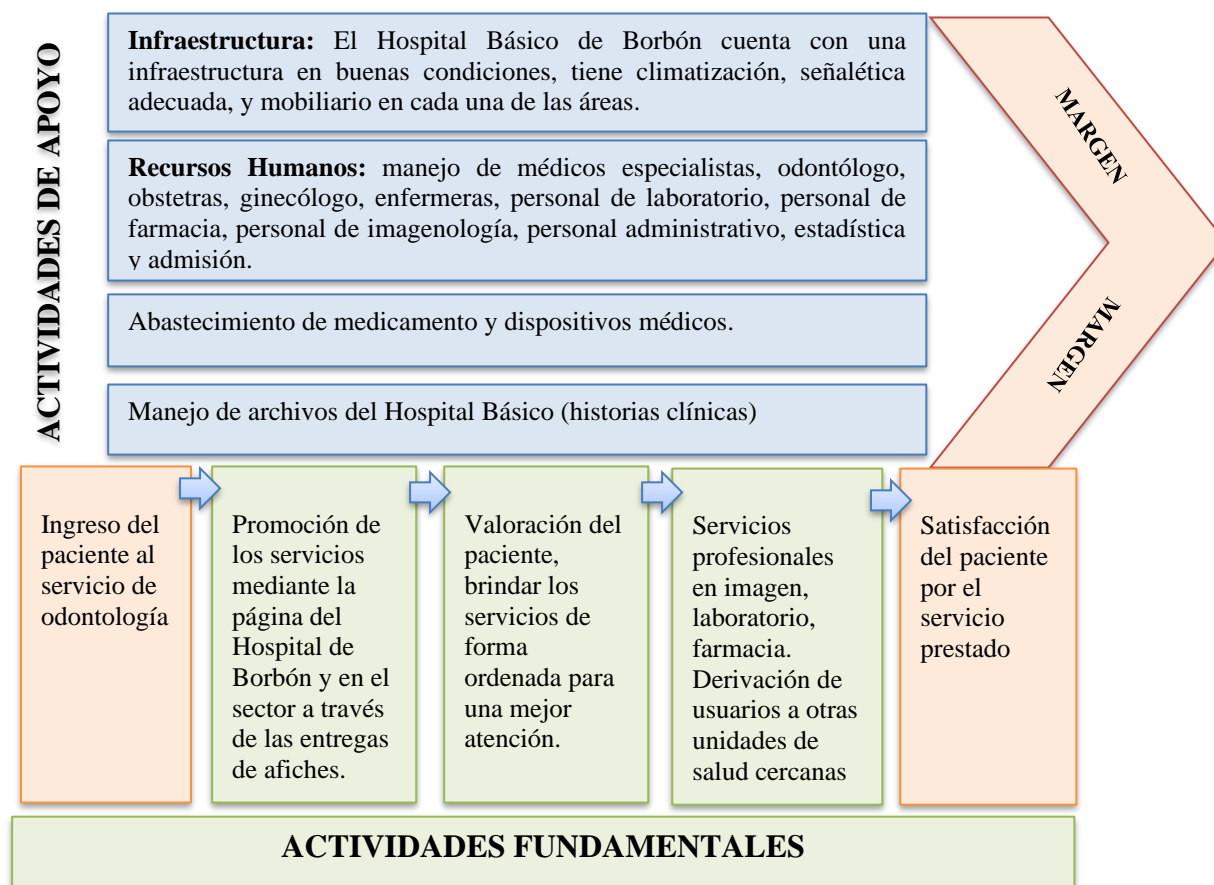
recolección de información referente a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas referente a un problema en particular, de esta manera, permite definir de forma clara las acciones necesarias para lograr las metas planteadas.

En la elaboración del análisis FODA participó el director/a del hospital, el obstetra encargado del área y los enfermeros/as que brindan atención a las mujeres embarazadas, quienes brindaron información referente a la problemática en estudio.

Para abordar la problemática presentada en el área de gineco -obstetricia del Hospital Básico de Borbón, se realizó una matriz FODA con el objetivo de analizar de mejor manera el entorno interno y externo para la toma de decisiones.

3.1.4 Cadena de valor de la organización

Figura 5 Cadena de valor de la organización



Elaboración propia

3.1.5 Planificación estratégica

- **Misión:** “Somos un Hospital Básico de segundo nivel, que está a la disposición para brindar una atención digna y oportuna, cuidando la salud y el bienestar de los pacientes las 24 horas del día, dando una atención integral con especialistas certificados que garanticen una pronta recuperación”. (Hospital Borbón, 2022)

- **Visión:** “Alcanzar en el 2030 el reconocimiento de atención integral con eficiencia y efectividad en el norte de la provincia de Esmeraldas, brindando un ambiente óptimo y seguro para el paciente, los familiares y todos quienes conforman el Hospital Básico de Borbón, estamos respaldados por una gestión administrativa y selección de profesionales por talento humano, quienes se capacitan constantemente, además de la innovación e inversión en las diferentes áreas de especialidades que brindan servicios”. (Hospital Borbón, 2022)

- **Valores:** Los valores ético propuestos por el Hospital Básico de Borbón son los siguientes:
 - ✓ **Respeto:** apreciar y reconocer a las demás personas como iguales e integrantes de un mismo entorno común el cual compartimos, demostrando buena disposición en el trato hacia ellos.
 - ✓ **Compromiso:** comprometidos con el bienestar de los usuarios, profesionales, empleados, institución y el entorno en donde se trabaja.
 - ✓ **Calidad:** Brindar servicios con una elevada calidad a todos los usuarios y pacientes, comprometiendo a todo el personal operativo en el cumplimiento de ello.

3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

En este apartado se observa la planificación de la gestión gerencial que tiene como objetivo principal la mejora de la calidad de atención a las embarazadas del área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

3.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

Objetivo específico: Identificar las falencias en la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Desarrollo de un proceso de capacitación continua a profesionales médicos sobre los estándares de atención de calidad.

Actividad 1: Asignar presupuesto para la capacitación al personal médico y de enfermería, para el mejoramiento de la calidad de la atención. Eso requiere las siguientes tareas:

- a) Definir al personal a capacitarse
- b) Definir el cronograma de capacitación
- c) Cotización de proveedores que brinden servicios de capacitación sobre la calidad de atención a las pacientes embarazadas.
- d) Seleccionar al proveedor más conveniente para la institución.
- e) Realizar la compra del servicio de capacitación.

Objetivo específico: Identificar las falencias en la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Proceso de capacitación continua a profesionales médicos sobre los estándares de atención de calidad.

Actividad 2: Capacitar al personal médico y de enfermería sobre los estándares de atención de calidad, esto con la finalidad de brindar una atención de claridad a las pacientes embarazadas. Eso requiere las siguientes tareas:

- a) Definir el cronograma de capacitación al personal médico y de enfermería.

- b) Capacitar al personal
- c) Evaluar las competencias del personal médico y de enfermería frente a la capacitación.

Figura 6 Desarrollo de actividades de la Gestión Gerencial de la Dirección

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			METAS EN 5 AÑOS				
ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Asignar presupuesto para la capacitación al personal médico y de enfermería	Monto estimado para la capacitación /monto establecido para la capacitación	Gestión Gerencial de la Dirección/Gestión Administrativa y de Recursos Humanos/Gestión Financiera	70%	80%	100%	100%	100%
Capacitar al personal médico y de enfermería sobre los estándares de atención de calidad	Número de personal médico y de enfermería para capacitarse/Numero de personal médico y de enfermería capacitado		60%	85%	100%	100%	100%

3.2.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Objetivo específico: Identificar las falencias en la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Desarrollo de mesas de trabajo de los actores involucrados para el levantamiento de procesos de atención de las pacientes embarazadas del Hospital Básico de Borbón.

Actividad 3: Conformación de un equipo multitarea para el levantamiento de procesos administrativos de atención a las embarazadas del Hospital Básico de Borbón

- a) Definir el objetivo del equipo multitarea, así como las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros.
- b) Seleccionar a los miembros que harán parte del equipo
- c) Evaluar las tareas del equipo.

Objetivo específico: Identificar las falencias en la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Desarrollo de mesas de trabajo de los actores involucrados para el levantamiento de procesos de atención de las pacientes embarazadas del Hospital Básico de Borbón.

Actividad 4: Reuniones del equipo multitrabajo encargado del levantamiento de los procesos administrativos de atención de las embarazadas que acuden al Hospital Básico de Borbón

- a) Revisar las normativas de la calidad de atención.
- b) Establecer los procesos administrativos requeridos para brindar una atención a las embarazadas.
- c) Construcción de un flujograma de procesos de atención a embarazadas.
- d) Elaboración de un manual de procesos de atención a embarazadas.
- e) Construcción de un mapa de procesos para la atención a las embarazadas
- f) Revisión, aprobación y socialización del flujograma, manual y mapa de procesos administrativos de atención.
- g) Implementación, monitoreo y evaluación de la aplicación del flujograma, manual y mapa de procesos de atención a las embarazadas.

Figura 7 Desarrollo de actividades de la Gestión Administrativo y de Recursos Humanos

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			METAS EN 5 AÑOS				
ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Conformación de un equipo multitrabajo para el levantamiento de procesos de atención a las embarazadas del Hospital Básico de Borbón	Número de personas en el equipo requerido/Número de personas en el equipo establecido	Gestión Administrativa y de Recursos Humanos/Gestión Gerencial de la Dirección	100%	100%	100%	100%	100%
Reuniones de un equipo multitrabajo encargado del levantamiento del proceso administrativos de atención de las embarazadas que acuden al Hospital Básico de Borbón	Número de procesos administrativos levantados / números de procesos administrativos requeridos		50%	75%	100%	100%	100%
	Flujo grama de procesos construido/flujo grama de procesos requerido		50%	75%	100%	100%	100%
	Manual de procesos elaborados/ manual de procesos requeridos		50%	75%	100%	100%	100%
	Mapa de procesos construido/ mapa de procesos solicitados		50%	75%	100%	100%	100%

3.2.3 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Objetivo específico: Emplear acciones correctivas para la mejora de la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Proceso de capacitación a parteras en las comunidades aledañas como método preventivo en caso de emergencias en las embarazadas.

Actividad 5: Desarrollar un programa de capacitaciones a parteras en las comunidades sobre la atención a las embarazadas.

- a) Definir al personal a capacitarse
- b) Definir el cronograma de capacitación
- c) Cotización de proveedores que brinden servicios de capacitación sobre la calidad de atención a las pacientes embarazadas.
- d) Seleccionar al proveedor más conveniente para la institución.
- e) Realizar la compra del servicio de capacitación.

Objetivo específico: Emplear acciones correctivas para la mejora de la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Evaluación de desempeño del personal médico del hospital en base a la atención que presta a los usuarios.

Actividad 6: Desarrollar una ficha de valoración del desempeño del personal médico.

- a) Definir el proceso administrativo de la atención a las embarazadas a utilizar.
- b) Crear una ficha de valoración del desempeño del personal médico.
- c) Llevar un registro de novedades y realizar un informe de reportes de novedades de manera mensual.
- d) Realizar acciones correctivas y de mejoras.

Objetivo específico: Emplear acciones correctivas para la mejora de la atención a las embarazadas en el área de Gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Evaluación del desempeño del personal médico del hospital en base a la atención que presta a los usuarios.

Actividad 7: Evaluar el desempeño del personal médico y de enfermería en base al protocolo de atención establecido. Esto a fin de asegurar una atención de calidad a las embarazadas.

- a) Definir el instrumento a utilizar para la evaluación de desempeño.
- b) Realizar un cronograma para la aplicación de la evaluación de desempeño.
- c) Notificar los resultados de la evaluación.
- d) Toar acciones correctivas de acuerdo a los resultados obtenidos.

Figura 8 Desarrollo de las actividades de la Gestión Operativa, abastecimiento y logística

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			METAS EN 5 AÑOS				
ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Desarrollar un programa de capacitaciones dirigido a parteras en las comunidades aledañas al Hospital Básico de Borbón	Número de parteras a ser capacitadas/ Total de parteras capacitadas	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística/Gestión Administrativa y de Recursos Humanos/Gestión Financiera	70%	100%	100%	100%	100%
Desarrollar una ficha de valoración del desempeño del personal médico	Ficha de valoración construido/ Ficha de valoración aceptado		100%	100%	100%	100%	100%
Evaluar el desempeño del personal médico y de enfermería en base al protocolo de atención establecido.	Personal médico y de enfermería por evaluar/Personal médico y de enfermería evaluado		100%	100%	100%	100%	100%

3.2.4 Gestión Financiera

Objetivo específico: Evaluar la calidad de la estructura y los recursos disponibles para la atención a las embarazadas en el área de Gineco -obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Adecuación del área de gineco-obstetricia, que asegure la comodidad y privacidad a las usuarias en la atención del parto.

Actividad 8: Asignar presupuesto para la adquisición de equipamiento médico, para mejorar la prestación del servicio en el área de gineco-obstetricia.

- a) Definir el tipo de equipamiento necesario.

- b) Definir los materiales médicos que se necesitan
- c) Cotizar el valor de los equipamientos y los materiales médicos.

Objetivo específico: Evaluar la calidad de la estructura y los recursos disponibles para la atención a las embarazadas en el área de Gineco -obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Adecuación del área de gineco-obstetricia, que asegure la comodidad y privacidad a las usuarias en la atención del parto.

Actividad 9: Adquirir equipamiento para el mejoramiento del área gineco-obstétrica para la atención de las pacientes embarazadas.

- a) Definir el presupuesto para la adquisición de equipamiento.
- b) Identificar las necesidades de equipamiento de materiales médicos.
- c) Identificar las adecuaciones en la infraestructura en el área de gineco-obstétrica.
- d) Cotizar el equipamiento médico necesario para el área de gineco-obstetricia
- e) Poner en conocimiento al Distrito de salud el equipamiento cotizado.

Figura 9 Desarrollo de las actividades de la Gestión Financiera

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			METAS EN 5 AÑOS				
ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Asignar presupuesto para la adquisición de equipamiento médico	Monto estimado para la implementación/ monto requerido para la implementación	Gestión Financiera/Gestión Gerencial de la Dirección/Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	100%	100%	100%	100%	100%
Adquirir equipamiento para el mejoramiento del área gineco-obstétrica para la atención de las pacientes embarazadas.	Total de equipos establecidos/Total de equipos requeridos		50%	70%	90%	100%	100%

3.2.5 Gestión Política y Social

Objetivo específico: Evaluar la calidad de la estructura y los recursos disponibles para la atención a las embarazadas en el área de Gineco -obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Estrategia: Alianzas con ONG'S que provean de un inventario permanente de insumos médicos requerido.

Actividad 10: Alianzas estratégicas para la adquisición de insumos médicos. Debido a que los presupuestos que llegan al Hospital son bajos se buscan alternativas para brindar una mejor atención.

- a) Identificar ONG's que brinden ayudas que ya hayan colaborado y nuevas que puedan colaborar a futuro.
- b) Entablar negociaciones para establecer alianzas estratégicas con las ONG's.

Figura 10 Desarrollo de actividades de la Gestión Política y Social

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			METAS EN 5 AÑOS				
ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Alianzas estratégicas para la adquisición de insumos médicos	Alianzas estratégicas firmadas/ Alianzas estratégicas en negociación	Gestión Política y Social/Gestión Gerencial de la Dirección	75%	95%	100%	100%	100%

3.2.6 Cronograma de actividades previstas

A continuación, se presenta el cronograma de las actividades previstas anteriormente y detalladas con las fechas previstas para su ejecución.

Figura 11 Cronograma

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			2022	MESES DE IMPLEMENTACION 2023												
ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	ENE-DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Asignar presupuesto para la capacitación al personal médico y de enfermería	Monto estimado para la capacitación /monto establecido para la capacitación	Gestión Gerencial de la Dirección/Gestión Administrativa y de Recursos Humanos/Gestión Financiera		x	x	x										
Capacitar al personal médico y de enfermería sobre los estándares de atención de calidad	Número de personal médico y de enfermería para capacitarse/Numero de personal médico y de enfermería capacitado			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Conformación de un equipo multitrabajo para el levantamiento de procesos de atención a las embarazadas del Hospital Básico de Borbón	Número de personas en el equipo requerido/Número de personas en el equipo establecido	Gestión Administrativa y de Recursos Humanos/Gestión Gerencial de la Dirección		x	x	x	x									
Reuniones de un equipo multitrabajo encargado del levantamiento del proceso administrativos de atención de las embarazadas que acuden al Hospital Básico de Borbón	Número de procesos administrativos levantados / numeros de procesos administrativos requeridos			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Flujo grama de procesos construido/flujo grama de procesos requerido			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Manual de procesos elaborados/ manual de procesos requeridos			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Mapa de procesos construido/ mapa de procesos solicitados			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Desarrollar un programa de capacitaciones dirigido a parteras en las comunidades aledañas al Hospital Básico de Borbón	Número de parteras a ser capacitadas/ Total de parteras capacitadas	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística/Gestión Administrativa y de Recursos Humanos/Gestión Financiera		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Desarrollar una ficha de valoración del desempeño del personal médico	Ficha de valoración construido/ Ficha de valoración aceptado			x	x	x	x	x	x							
Evaluar el desempeño del personal médico y de enfermería en base al protocolo de atención establecido.	Personal médico y de enfermería por evaluar/Personal médico y de enfermería evaluado										x	x	x	x	x	
Asignar presupuesto para la adquisicion de equipamiento médico	Monto estimado para la implementación/ monto requerido para la implementación	Gestión Financiera/Gestión Gerencial de la Dirección/Gestión Administrativa y de Recursos Humanos			x	x	x									
Adquirir equipamiento para el mejoramiento del área gineco-obstétrica para la atención de las pacientes embarazadas.	Total de equipos establecidos/Total de equipos requeridos										x	x	x	x	x	
Alianzas estratégicas para la adquisición de insumos médicos	Alianzas estratégicas firmadas/ Alianzas estratégicas en negociación	Gestión Política y Social/Gestión Gerencial de la Dirección		x	x	x	x	x	x							

3.2.7 Planificación financiera del plan de gestión gerencial

A continuación, se muestra la tabla de recursos presupuestado a utilizar para alcanzar las metas propuestas.

Figura 12 Recursos

PRESUPUESTO ESTIMADO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL							
R E C U R S O S	TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	19184,00
	Capacitación del personal	Especialista en obstetricia	12	12	144	20,00	2880,00
		Profesional de ginecología	12	12	144	18,00	2592,00
		Enfermera	12	12	144	15,00	2160,00
					0	0,00	0,00
	Capacitación a parteras	Capacitador en procesos de atención	12	12	144	20,00	2880,00
		Profesional de obstetricia	12	12	144	20,00	2880,00
		Enfermera	12	12	144	15,00	2160,00
						0	0,00
	Equipo multitaareas	Especialista en obstetricia	4	12	48	20,00	960,00
		Profesional de ginecología	4	12	48	18,00	864,00
		Enfermera	4	12	48	15,00	720,00
		Secretaria	4	12	48	12,00	576,00
	Otros de apoyo	Especialista en infraestructura	8	4	32	8,00	256,00
	MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	ALOR UNITARIO	2010,00
	Medicamentos	Oxitocina	50	12	600	1,25	750,00
	Instrumentales	Especulo	60	12	720	0,75	540,00
	Desechables	Guantes	200	12	2400	0,30	720,00
	EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD			ALOR UNITARIO	20450,00
	Equipo de monitoreo	Ultrasonido portatil	1			20000,00	20000,00
Muebles del area	Camilla de parto	1			300,00	300,00	
Muebles del area	Mesa de instrumentos quirurquicos	1			150,00	150,00	
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD			ALOR UNITARIO		
imprevistos	transporte, logística, fallas en los planes o materiales, necesidad de más personal	1			10%	2807,60	
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL						44451,600	

CAPÍTULO IV

4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN GERENCIAL

La evaluación y el monitoreo de la gestión gerencial para la mejora de la calidad de atención de las embarazadas del Hospital Básico de Borbón, es un mecanismo que permite a la institución obtener una información clave para la toma de decisiones pertinentes que garanticen una calidad en la atención de las embarazadas, quienes ayudaran a determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores propuestos, así como alcanzar los objetivos planteados.

Un beneficio del monitoreo es la optimización de los procesos y la experiencia obtenida mediante el éxito y el fracaso de acuerdo a lo que se ha programado (Quiroga y Aravena, 2018)

Considerando que el plan de gestión se enfoca el mejoramiento de la calidad de la atención a las embarazadas, las actividades planteadas para que se logren, se estima que se cumplan en un corto tiempo, y en esta medida también se consiga las metas propuestas. Es por ello, que se establece pertinente monitorear mensualmente y trimestralmente los avances en cada una de las actividades y sus respectivos indicadores como se demuestra en la siguiente tabla.

Tabla 9 Monitoreo de los indicadores

ÁREA DE GESTIÓN	INDICADOR	MONITOREO	PLAZO	RESPONSABLE
Gerencia de la Dirección	Monto estimado para la capacitación /monto establecido para la capacitación	Mensual	3 meses	Directiva del Hospital y director financiero
	Número de personal médico y de enfermería para capacitarse/Numero de personal médico y de enfermería capacitado	Mensual	12 meses	Coordinador Administrativo y de recursos humanos
Administrativo y Recursos Humanos	Número de personas en el equipo requerido/Número de personas en el equipo establecido	Mensual	4 meses	Directiva del Hospital y Equipo multitarea

	Número de procesos administrativos levantados / números de procesos administrativos requeridos	Trimestral	12 meses	Directiva del Hospital y Equipo multitarea
	Flujo grama de procesos construido/flujo grama de procesos requerido	Trimestral	12 meses	Directiva del Hospital y Equipo multitarea
	Manual de procesos elaborados/ manual de procesos requeridos	Trimestral	12 meses	Directiva del Hospital y Equipo multitarea
	Mapa de procesos construido/ mapa de procesos solicitados	Trimestral	12 meses	Directiva del Hospital y Equipo multitarea
Operativa, Abastecimiento y Logística	Número de parteras a ser capacitadas/ Total de parteras capacitadas	Mensual	12 meses	Coordinador Administrativo y de recursos humanos
	Ficha de valoración construido/ Ficha de valoración aceptado	Trimestral	6 meses	Directiva del Hospital y director financiero
Financiera	Personal médico y de enfermería por evaluar/Personal médico y de enfermería evaluado	Trimestral	6 meses	Coordinador Administrativo y de recursos humanos
	Monto estimado para la implementación/ monto requerido para la implementación	Mensual	3 meses	Directiva del Hospital y director financiero
Política y Social	Total de equipos establecidos/Total de equipos requeridos	Trimestral	6 meses	Coordinador Administrativo y de recursos humanos

Elaborado por la autora

Para la evaluación de las actividades planteadas para la consecución del objetivo propuesto en el Plan de Gestión se tendrá en cuenta 4 aspectos a valorar, que son los siguientes:

- **Indicador de la actividad:** define la medición del cumplimiento de la actividad.
- **Medio de verificación:** instrumento para medir el cumplimiento de la meta
- **Responsable de la actividad:** persona encargada de lograr la meta planteada.
- **Plazo:** tiempo para cumplir la meta.

La evaluación permite dar un seguimiento a las actividades que fueron propuestas para la mejora de la calidad de la atención, con la gestión adecuada de las actividades y las tareas para que cumpla con los plazos establecidos.

Dentro del plan de gestión se encuentran dos actividades de capacitación a personal médico y enfermeras y a las parteras de las comunidades, mediante la evaluación participativa se tiene como propósito analizar la participación activa mediante la utilización de registros de asistencia, que contendrán ítems para llenar con datos informativos de cada uno de los participantes.

Para evaluar los resultados alcanzados de cada uno de los indicadores en el plazo definido en la fase de monitoreo, se procede a reflejar las metas logradas y por medio de la semaforización de estas, de la siguiente forma:

Tabla 10 Semaforización para la valoración del cumplimiento de las actividades.

Color	Interpretación
	Se cumplió totalmente
	Se cumplió más de 50% de la meta
	Se cumplió menos del 50% de la meta

4.1 LIMITACIONES /O RESTRICCIONES DE LA GESTIÓN GERENCIAL

Las limitantes de plan de gestión gerencial tienen que ver con los factores que no han podido ser controlados por la autora de este documento, tienen que ver con hecho que no se pudieron predecir y que conllevarían a una prórroga de los plazos planteados o de la suspensión parcial o total del plan planteado. Entre esas limitantes se encuentran la siguientes:

- Que pueden presentar resistencias al cambio por parte de la directiva del hospital, o del personal médico y de enfermería que impida una adecuada implementación del plan.

- El plan de gestión se encuentra diseñado tomando en cuenta las condiciones actuales del área de gineco-obstetricia, y en caso de aplazar por un tiempo largo puede que se den sucesos adversos que empeoren la puesta en marcha.
- La mejora de los procesos administrativos de atención, deben tener sincronizados los tiempos de planificación, organización, ejecución y evaluación de las tareas que se deben desarrollar para que se lleve a cabo la estrategia propuesta.
- La capacitación al personal médico, enfermeras y a las parteras de las comunidades aledañas, mediante un proceso administrativo de atención permitirá obtener una satisfacción a las usuarias a futuro, controlando el tiempo de aplicación y la disposición de los actores para llevar a cabo el plan.

4.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.2.1 Conclusiones

1. En el Hospital Básico de Borbón, su directora, como los especialistas del área de gineco-obstetricia y el personal de enfermería son conscientes de la importancia de una atención de calidad, que deben tener las mujeres embarazadas que asisten a la casa de salud, y que ha habido sucesos en donde se ha puesto en riesgo la vida de la gestante y del nonato, esos acontecimientos han podido poner en riesgo también el nombre del hospital y de los médicos que atienden en el área de gineco-obstetricia.
2. El estudio se centra en los problemas que se presentan en la atención y se ha enfocado en el servicio que brindan a las mujeres embarazadas en el área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón, entre las novedades que se presentan son las quejas constantes de las mujeres embarazadas sobre la mala calidad en la atención, la falta de medicamentos e insumos médicos, la infraestructura inadecuada en el área, y la desidia del personal de

enfermería al momento de la llegada de una emergencia de parto o una complicación en las mujeres gestantes.

3. El estudio propone un plan de gestión y su implementación es de suma importancia para el mejoramiento de la atención a las embarazadas del área de gineco-obstetricia, en la actualidad no se cuenta con estrategias que evalúen la satisfacción de las usuarias y el desempeño del personal médico y enfermeras, el establecimiento de este plan fomentará una mejora continua en el área.

4.2.2 Recomendaciones

1. Se necesita realizar una evaluación periódica del levantamiento de los procesos administrativos para la atención de las embarazadas y mantener capacitado al personal médico y de enfermería del área gineco- obstétrica y de las parteras de las comunidades. Es importante que se realice la concientización de los directivos con el personal médico y de enfermería, sobre la importancia de aplicar los procesos de calidad de atención, así como los procedimientos que se derivan de su aplicación, además que acaten los indicativos que propone el proceso ya que esto ayudara a la prevención de eventos de riesgo a las mujeres embarazadas que se atienden en el hospital.
2. Para que la aplicación del plan se realice de manera eficiente se necesita que se destinen los recursos pertinentes y suficientes que están detallados en la planificación financiera del mismo. Y que no sean derivados a otros factores que la directiva del Hospital considere necesarios. En este sentido los recursos destinados deben ser permanentes para el plan y en función de futuros imprevistos. Es relevante que el personal del área de gineco-obstetricia tenga un registro permanente del ingreso, controles y parto de las mujeres que se atienden, y que puedan reportar alguna complicación que se suscite y pueda realizarse el traslado respectivo o en dado caso la atención requerida en el mismo hospital.
3. El desarrollo de este plan de gestión se enfoca en mejorar la atención a las mujeres embarazadas que asisten a los controles prenatales o emergencia de parto y post-parto en el área de gineco obstetricia permitirá al Hospital

brindar una atención adecuada, y que haya una mejora e inversión en el área requerida. Los beneficios del plan se verán reflejados en la satisfacción de las usuarias y la prevención de eventos adversos futuros que comprometan la imagen del Hospital y sus médicos especialistas

BIBLIOGRAFÍA

- Arroyo, O., & Quiñonez, G. (2015). Diagnóstico PSOT GAD Parroquial Borbón. *GAD PARROQUIAL*, 1-64.
- Cecagno, S., Castro, J., Soares, M., Gama, Z., & Cecagno, D. (2019). Gestión de calidad en la atención prenatal: atención a las infecciones urinarias en n municipio de la Amazonía Legal. *Enfermería Global*, 18(55), 377-420. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.344971>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Sección Septima - Salud. 24.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de servicios. Encuesta económica anual 2015*. Lima: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de Servicios. Resultados de la encuesta económica anual 2016*. Lima: INEI 2017.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). "Certificación de Establecimiento de Salud como Amigos de la madre y del Niño - ESAMyN". Norma Técnica. *Dirección Nacional de Normatización, MSP*, 1-98.
- Minsterio de Salud Pública. (2016). Obtenido de Manual de procesos operativos para Hospitales Básicos del MSP: http://servicios.05d02.mspz3.gob.ec:8000/cs-la-mana/guias_normas_protocolos/MANUALES%20%20%20DE%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD/1%20MANUAL%20DE%20PROCESOS%20HOSPITALES%20BASICOS%20final.pdf
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Temporelli, K. (2022). Oferta y demanda en el sector sanitario: un análisis desde la economía de la salud. *Revista Estudios Económicos*, 26(53), 73-93. Obtenido de http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2525-12952009002200003&lng=es

Villavicencio, E. (2021). Fundamentos de Gerencia aplicados a salud (Parte I).
Revista Kilkana Sociales, 5(2), 61-72.
doi:<https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i2.894>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta



Encuesta sobre la satisfacción en la atención recibida al momento de llegar a la cita de control prenatal, en el área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Este cuestionario se utilizará como instrumento de recolección de información para el desarrollo del trabajo investigativo “PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS EMBARAZADAS DEL ÁREA DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL BÁSICO DE BORBÓN”

Instrucciones:

Lea detenidamente y responda las preguntas del cuestionario con la mayor sinceridad posible. Estos datos son anónimos. Marque con un X su respuesta.

1. Sexo

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

2. Edad

.....

3. ¿Puedo agendar su cita con facilidad?

- a) Si ()
- b) No ()

4. ¿Cómo se siente con la atención recibida al llegar a la admisión y estadísticas?

- a) Buena ()
- b) Regular ()
- c) Mala ()

5. ¿Cree usted que recibe una atención rápida y eficiente?

- a) Si ()
- b) No ()

6. ¿Cómo cree usted que es la atención con el obstetra?
- a) Buena ()
 - b) Regular ()
 - c) Mala ()
7. ¿La atención de las enfermeras es buena?
- a) Si ()
 - b) No ()
8. ¿Cómo cree usted que se encuentren los equipos e insumos médico que utilizan en su control médico?
- a) Buena ()
 - b) Regular ()
 - c) Mala ()
9. ¿Recibe la medicación completa en la farmacia del hospital?
- a) Si ()
 - b) No ()
10. ¿Se ha sentido discriminada al momento de recibir la atención?
- a) Si ()
 - b) No ()

Se agradece su participación.

Anexo 2 Entrevistas



Entrevista al Ginecólogo Alexis Subarriendo Sánchez encargado del área de gineco-obstetricia del Hospital Básico de Borbón.

Este cuestionario se utilizará como instrumento de recolección de información para el desarrollo del trabajo investigativo “PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS EMBARAZADAS DEL ÁREA DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL BÁSICO DE BORBÓN”

1. **¿Considera usted que los servicios que brinda el área de gineco-obstetricia puede mejorar la experiencia de las usuarias (pacientes)?**

2. **¿Qué medidas se han puesto en marcha para para la mejora de la atención de las usuarias del área de gineco-obstetricia?**

3. **¿Se han gestionado capacitaciones para el personal médico del área de gineco-obstetricia?**

4. **¿Considera que los equipos, mobiliario e insumos médicos y medicinas están bien abastecidos y son los que necesitan en el área de gineco-obstetricia?**

Anexo 3 Registro fotográfico



Entrevista a obstetra encargado del área de gineco-obstetricia



Recolección de datos documentales