



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
PROCESOS DE ATENCIÓN A PACIENTES ADOLESCENTES EN EL CENTRO
DE SALUD TIPO A CHANDUY EN EL PERIODO 2023**

Profesora:

Ing. MONICA MONCAYO

Autor:

ANDRES ENMANUEL ALBARRACIN JIMENEZ

2022

RESUMEN EJECUTIVO

El centro de salud Chanduy tiene una población designada de 8.416 habitantes según datos estimados en la proyección socializada anualmente por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). De los cuales 1.646 habitantes son adolescentes de 10 a 19 años.

La sociedad ecuatoriana se transforma y con ella la vida de los adolescentes. La “modernización” junto a la precariedad social, configuran un perfil de salud-enfermedad adolescente ligado a la violencia en todas sus formas, junto con enfermedades causadas por la pobreza, la falta de acceso a la educación y el bajo acceso a condiciones básicas de vida. A este mosaico se suma el embarazo que muchas veces pone en riesgo el proyecto de vida y la vida misma.

La adolescencia es una de las etapas más importantes en la vida, en la cual se producen cambios biológicos, psicológicos y sociales. En este periodo de la adolescencia se elabora la identidad, autonomía, sexualidad responsable, vocación y proyectos de vida. La instauración de estilos de vida en esta etapa, determinarán manifestaciones de morbimortalidad que inciden directamente en la calidad de vida.

Por medio de este proyecto se busca fortalecer el centro de salud Chanduy como puerta de entrada al sistema, para garantizar una atención de calidad en adolescentes y evitar las brechas y barreras de acceso, garantizando, la privacidad y confidencialidad en la atención, así como de actividades de promoción de salud, con un funcionamiento adecuado del centro de salud tanto de espacio físico como de talento humano.

Palabras Claves: Preparación, consulta externa, tiempo de espera, adolescente, itinerancia.

ABSTRACT

The Chanduy health center has a designated population of 8,416 inhabitants according to estimated data in the projection published annually by the National Institute of Statistics and Censuses (INEC). Of which 1,646 inhabitants are adolescents from 10 to 19 years old.

Ecuadorian society is transformed and with it the lives of adolescents. "Modernization" together with social precariousness, configure a profile of adolescent health-disease linked to violence in all its forms, along with diseases caused by poverty, lack of access to education and low access to basic conditions of health. life. Added to this mosaic is pregnancy, which often puts life projects and life itself at risk.

Adolescence is one of the most important stages in life, in which biological, psychological and social changes occur. In this period of adolescence identity, autonomy, responsible sexuality, vocation and life projects are elaborated. The establishment of lifestyles at this stage will determine manifestations of morbidity and mortality that directly affect the quality of life.

Through this project, the aim is to strengthen the Chanduy health center as a gateway to the system, to guarantee quality care for adolescents and avoid gaps and barriers to access, guaranteeing privacy and confidentiality in care, as well as health promotion activities, with proper functioning of the health center both in terms of physical space and human talent.

INDICE

FACULTAD DE POSGRADOS.....	1
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD	1
PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A PACIENTES ADOLESCENTES EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A CHANDUY EN EL PERIODO 2023	1
CAPÍTULO 1.....	1
1.1 REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	1
1.2 Propuesta y justificación de alternativas de solución	15
1.3 MATRIZ PARA LA EVALUACION Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	16
CAPÍTULO 2.....	18
2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	18
2.2 DIAGNOSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD.....	18
2.2.1 GESTIÓN GERENCIAL DE LA DIRECCIÓN.....	18
2.2.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE MARKETING.....	19
2.2.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS	20
2.2.4 GESTIÓN FINANCIERA	21
2.2.5 GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA.....	22
2.2.6 GESTIÓN DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.	23
2.2.7 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLINICA Y/U HOSPITALIZACIÓN	24
2.3 Estrategias	25
CAPITULO 3.....	27
3.1 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	27
3.1.1 Análisis del Entorno Social.....	27
3.1.2 Análisis de la industria de servicios de salud (M. Porter)	31
3.1.3 Análisis FODA.....	33
3.2 PLAN DE GESTION GERENCIAL	38

3.2.1 PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTION GERENCIAL.....	38
Cronograma de Actividades Previstas	45
CAPITULO 4.....	50
4.1 Evaluación e Implementación Integral del Plan de Gestión Gerencial.....	50
4.1.1 Limitaciones y Restricciones.....	51
4.1.2 Conclusiones	51
4.1.3 Recomendaciones.....	52
GLOSARIO	53
BIBLIOGRAFÍA.....	55
ANEXOS.....	56

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 – Organigrama Centro de Salud Chanduy 2022	3
Grafico 2 – Estructura operativa centro de salud Chanduy	4
Grafico 3 – Flujograma de la atención en el centro de salud Chanduy	5
Grafico 4 – Ubicación del centro de salud Chanduy	6
Grafico 5 – Grafica de las atenciones por especialidades	10
Grafico 6 – Principales causas de morbilidad en consulta externa	11
Grafico 7 – Árbol de problemas	12
Grafico 8 – Cadena de valor	35

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Cartera de servicios del Centro de Salud Chanduy	8
Tabla 2 – Población asignada para el centro de salud Chanduy periodo 2022	9
Tabla 3 – Atenciones Anuales por especialidad	10
Tabla 4 – Causas de morbilidad en el Centro de Salud Chanduy	11
Tabla 5 – Matriz de evaluación de alternativas de solución	15
Tabla 6 – Matriz de evaluación de alternativas estudiadas	16
Tabla 7 – Análisis FODA	25
Tabla 8 - Tarea Gestión Gerencial	38
Tabla 9 - Tareas Gestión Gerencial	39
Tabla 10 - Tarea Gestión Administrativa y Recursos Humanos	40
Tabla 11 - Tarea Gestión Financiera	41
Tabla 12 - Tarea Gestión operativa, abastecimiento y logística	42
Tabla 13 - Tarea Gestión operativa, abastecimiento y logística	42
Tabla 14 - Tarea Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	43
Tabla 15 - Tarea Gestión de servicios de clínica y/u hospitalización	44
Tabla 16 - Desarrollo de actividades y tareas	45
Tabla 17 - Desarrollo de actividades y tareas	46
Tabla 18 - Desarrollo de actividades y tareas	47
Tabla 19 - Desarrollo de actividades y tareas	48
Tabla 20 - Presupuesto del Plan de Gestión	49

CAPÍTULO 1

1.1 REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1.1.1 Introducción

La provincia de Santa Elena fundada en el 2007 se divide administrativamente en tres cantones, Salinas, La Libertad y Santa Elena. Es la tercera provincia con mayor porcentaje de desnutrición infantil con un 39,31% de la población, está compuesta en su mayoría de zonas rurales con un nivel de pobreza del 34,26 %.

El cantón Santa Elena se divide en 8 parroquias, Atahualpa, Ballenita, Chanduy, Colonche, Manglaralto, San José de Ancón, Santa Elena y Simón Bolívar. El sistema de salud está regulado por el Distrito 24D01 Santa Elena Salud, que tiene a cargo un Hospital Básico “Manglaralto” y 23 centros de salud Tipo A, distribuidos en todo el cantón.

El primer nivel de salud es considerado la puerta de entrada para la atención a la sociedad, ya que facilita el flujo de pacientes dentro del sistema de salud y garantiza además la continuidad de la atención, donde se resuelven el 80% de los problemas, mientras los casos más complejos (20% de los problemas) se derivan al segundo nivel – hospitales básicos y generales – y al tercer nivel – hospitales de especialidades.

El tipo de centro de salud (A, B o C) se define según criterios demográficos, epidemiológicos, de oferta complementaria y accesibilidad, de conformidad con una planificación territorial.

Los centros de salud tipo A son aquellos que brindan atención básica y principal; presentan servicios de medicina general y/o familiar, odontología, obstetricia, toma de muestras y farmacia. Los tipos B los que brindan servicios de promoción,

prevención, recuperación, etc; y el tipo C es un hospital primario, es decir tiene atención permanente.

La cartera de servicios para el centro de salud tipo A es del tipo ambulatoria, es decir resuelve los problemas de salud de corta estancia, considerados de mayor demanda en el país.

1.1.1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

El ministerio de salud pública por medio de las coordinaciones zonales y direcciones distritales asignan al director de los centros de salud tipos A, B y C, y hospitales de segundo y tercer nivel, quienes son los encargados de realizar la gestión gerencial, administran y lideran la gestión operativa y profesional del establecimiento de salud.

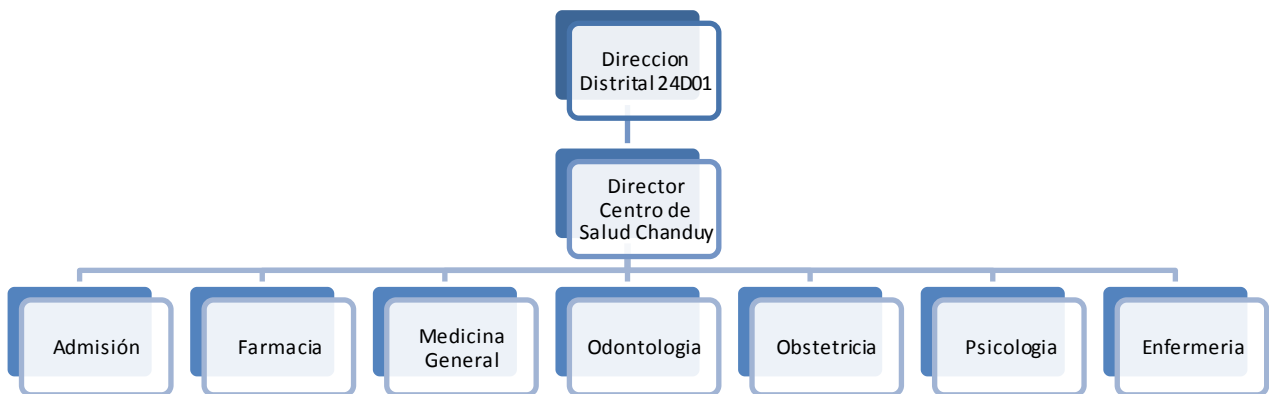
El Centro de Salud Tipo A Chanduy tiene un Director Técnico Administrativo que es el encargado de coordinar, supervisar y gestionar los procesos definidos para la Unidad Operativa, a fin de que ésta otorgue al usuario la atención de primer nivel con oportunidad, calidad, eficiencia y efectividad.

Se encarga de crear la necesidad para la disponibilidad de equipamiento, insumos, suministros y medicamentos necesarios para realizar actividades programadas por medio del Equipo de Atención Integral de Salud.

1.1.1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El centro de salud Chanduy a cargo del Director Técnico - Administrativo, tiene por objetivo el cuidado de la salud a nivel individual, familiar y comunitario, a través de un sistema accesible y equitativo para la sociedad.

Grafico 1 – Organigrama Centro de Salud Chanduy 2022



Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**
Fuente: **Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)**

- ***Estructura Administrativa.-***

El Director Técnico-Administrativo del Centro de Salud Chanduy es el encargado de liderar la unidad operativa y designar funciones al personal de salud, elabora y ejecuta proyectos de salud con enfoque comunitario, familiar, de género e intercultural, garantizando los derechos de los usuarios por medio del Equipo de Atención Integral de Salud. Identifica las necesidades de talento humano que presente la unidad operativa para cumplir con el Modelo de Atención Integral de Salud.

- ***Estructura Financiera.-***

El Centro de Salud Chanduy por ser del Tipo A, y estar bajo el régimen del Ministerio de Salud Pública, cualquier necesidad ya sea por falta de medicación,

insumos y adecuaciones o arreglos de infraestructura se debe crear la necesidad y a su vez notificar a él o la director/a Distrital quien es encargado de delegar y aprobar el abastecimiento o mantenimiento del centro de salud y así cumplir al 100% con la atención que se merece la población.

Dependiendo de la necesidad se puede utilizar el fondo fijo de caja chica que tiene como finalidad pagar obligaciones no previsibles, urgentes y de valor reducido. Se utiliza para la adquisición de suministros y materiales, insumos, útiles de aseo, fotocopias, mantenimiento menores y otros pagos de bienes y servicios que tienen el carácter de imprevisibles y/o urgentes.

- **Estructura Operativa.-**

El Centro de Salud Chanduy forma parte de las 23 unidades operativas del Distrito 24D01 Santa Elena Salud. Está conformado por 15 servidores públicos, estos son:

Grafico 2 – Estructura operativa centro de salud Chanduy



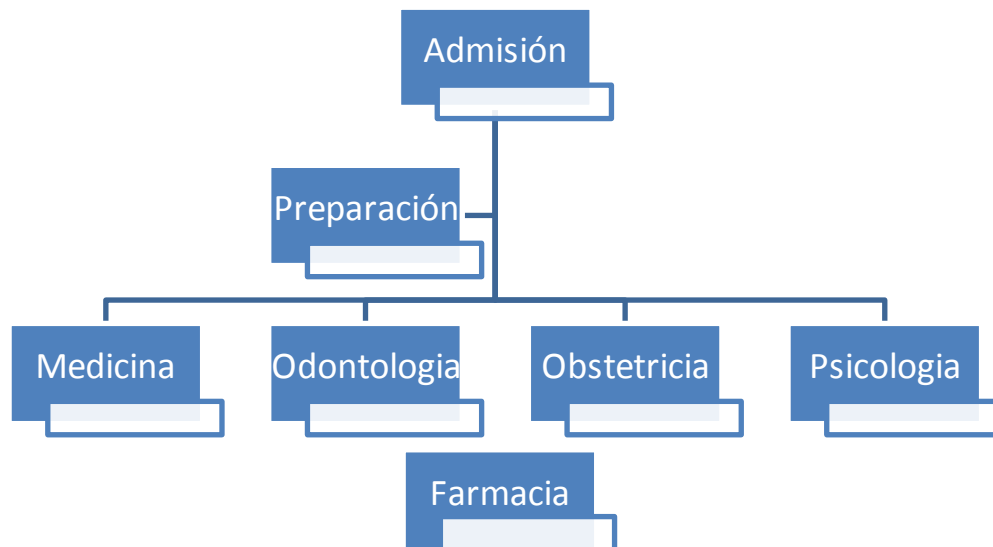
Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**
Fuente: **Autor**

- 1 Admisionista.
- 3 Médicos Generales.
- 1 Médico General Integral (itinerante).
- 2 Odontólogos.
- 1 Obstetra.
- 4 Licenciadas.
- 1 Psicóloga (itinerante).
- 1 Auxiliar de enfermería.
- 1 Auxiliar de farmacia.

1.1.1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios

El horario de atención del centro de salud por ser de tipo A es de lunes a viernes de 08h00 a 17h00 distribuido de la siguiente manera:

Grafico 3 – Flujograma de la atención en el centro de salud Chanduy



Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
Fuente: Autor

- Admisión.
- Preparación.
- Área de procedimientos.
- Vacunatorio.
- Consultorio de Medicina General 1.
- Consultorio de Medicina General 2.
- Consultorio de Odontología.
- Consultorio de Obstetricia.
- Consultorio de Medicina General Integral (Itinerancia los días miércoles, jueves y viernes).
- Consultorio de Psicología (Itinerancia lunes).
- Farmacia.

1.1.1.2.3 Análisis Geoespacial y Geopolíticos

Grafico 4 – Ubicación del centro de salud Chanduy



Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Google Maps

La parroquia Chanduy se encuentra ubicada en el Cantón Santa Elena de la Provincia de Santa Elena, en las coordenadas Latitud: 2°24'16.89''S; Longitud: 80°40'43.76''O. Cuenta con una extensión de 769,02 Km².

Los límites de la parroquia Chanduy:

Norte: Parroquia Simón Bolívar de la provincia de Santa Elena.

Sur: Océano Pacífico.

Este: Provincia del Guayas, cantones General Villamil Playas y Guayaquil.

Oeste: Parroquia Atahualpa de la Provincia de Santa Elena.

El centro de salud Chanduy se encuentra en la cabecera parroquial de la comuna Chanduy, ubicado en las calles Los Vergeles y Brisas del Mar, diagonal al cementerio municipal.

Su territorio está localizado en su totalidad en área rural por lo cual el 100% de la población habita en dicha área y da cobertura a cuatro comunas que son Chanduy, San Rafael, Tugaduaja y Engunga.

Cuenta con dos vías de acceso a través de la carretera Guayaquil - Salinas: una a través del recinto Los Cerritos pasando por la comuna San Rafael (15 minutos aproximadamente) y otra a través de la comuna Pechiche (30 minutos de recorrido) siendo esta la principal vía de acceso debido a que es la utilizada por la Cooperativa de Transporte San Agustín, y esta se encuentra en buen estado y señalizada. Para su acceso se debe pasar por el puente de Chanduy que se encuentra en perfecto estado.

Historia. Chanduy, nombre autóctono que se deriva de la lengua Chimú que significa Llano Alto, hablado por los pueblos y localidades sureñas del litoral ecuatoriano, y por pueblos del Norte del Perú. Este territorio fue parte del Gran Imperio Chimú, el mismo que incluso es más antiguo que el Tahuantinsuyo.

1.1.1.2.4 Oferta de Servicios

El centro de salud Chanduy por ser del tipo A ofrece atención en medicina general, medicina familiar y comunitaria, obstetricia, odontología y psicología de lunes a viernes de 8H00 am a 17H00 pm. En la tabla 1 se describe la especialidad y el tipo de atención que se realiza.

Tabla 1 – Cartera de servicios del Centro de Salud Chanduy

ESPECIALIDAD	NUMERO DE CONSULTORIOS	ATENCIÓN INTRAMURAL	ATENCIÓN EXTRAMURAL
MEDICINA GENERAL	2	LUNES A VIERNES	LUNES A VIERNES
OBSTETRICIA	1	LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES	MARTES Y JUEVES
MEDICINA FAMILIAR	1	LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES	MARTES Y JUEVES
ODONTOLOGIA	1	LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES	MARTES Y JUEVES
PSICOLOGIA	1	LUNES	DE ACUERDO A CASOS PRESENTADOS
VACUNATORIO	1	LUNES A VIERNES	-

PROCEDIMIENTOS	1	LUNES A VIERNES	-
-----------------------	---	--------------------	---

Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**
Fuente: Autor

1.1.1.2.5 Población Atendida

El centro de salud Chanduy cuenta con una población de 8.416 habitantes según datos estimados en la proyección socializada anualmente por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en la Tabla N° 2 podemos observar un desglose por grupo etario para una mejor visión de la cantidad de pacientes que le corresponde brindar una atención al centro de salud.

Tabla 2 – Población asignada para el centro de salud Chanduy periodo 2022

GRUPO ETARIO		POBLACION
Menor de un año		182
12- 23 MESES		179
1 a 4 años		719
5 a 9 años		883
10 a 14 años		858
15 a 19 años		788
20 a 64 años		4.420
65 a 74 años		355
75 y más años		211
Embarazadas		167
MUJERES EN EDADFERTIL (M.E.F.)	10 a 49 años	2492
	15 a 49 años	2073
DETECCIÓN OPORTUNA DEL CANCER (D.O.C.)	Mamario	1825
	25 a 64 años	
	Cérvico Uterino 35 a 64 años	1220

Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**
Fuente: ecuadorencifras.gob.ec

En base a la población asignada, el número de adolescentes de 10 a 19 años que atiende el centro de salud Chanduy es de 1.646 habitantes, por lo que es

fundamental contar con el talento humano necesario para brindar una atención integral.

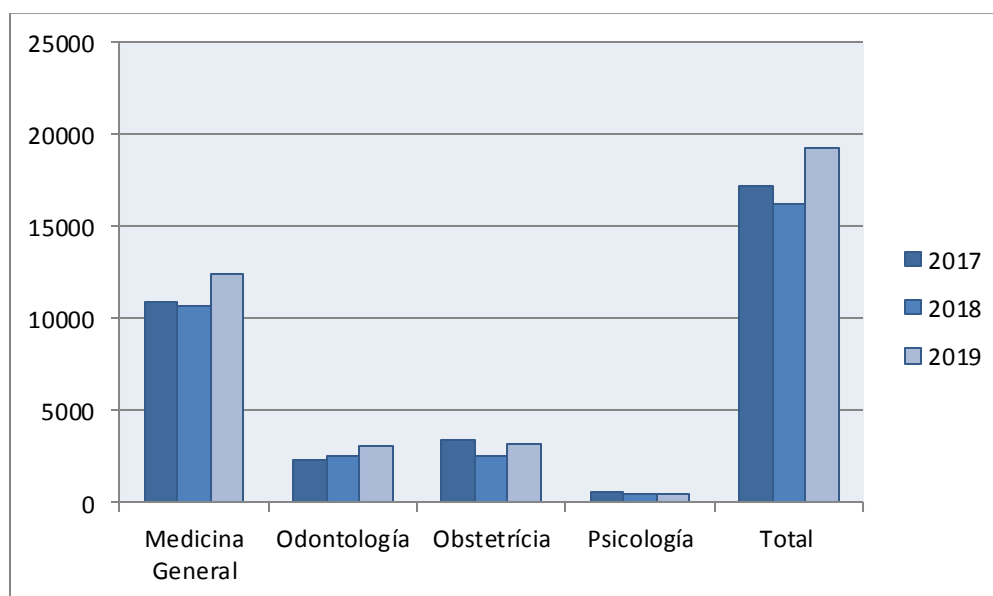
A continuación se describe la cantidad de pacientes atendidos en los periodos correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019. No se tomó en cuenta los periodos del 2020 y 2021 debido a la pandemia por Covid-19, lo que ocasiono atenciones irregulares sin agendamiento, solo por demanda libre.

Tabla 3 – Atenciones Anuales por especialidad

ESPECIALIDADES	2017	2018	2019
MEDICO/A	10.944	10.716	12.468
ODONTOLOGO/A	2.352	2.520	3.108
OBSTETRIZ/OBSTETRA	3.372	2.544	3.216
PSICOLOGO/A	552	468	492

Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**
 Fuente: Estadística Centro de Salud Chanduy

Grafico 5 – Grafica de las atenciones por especialidades



Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**
 Fuente: Estadística Centro de Salud Chanduy

Para abarcar un mejor estudio se describe en la Tabla N° 4 las principales morbilidades atendidas en el Centro de salud Chanduy en los años 2017,2018 y 2019.

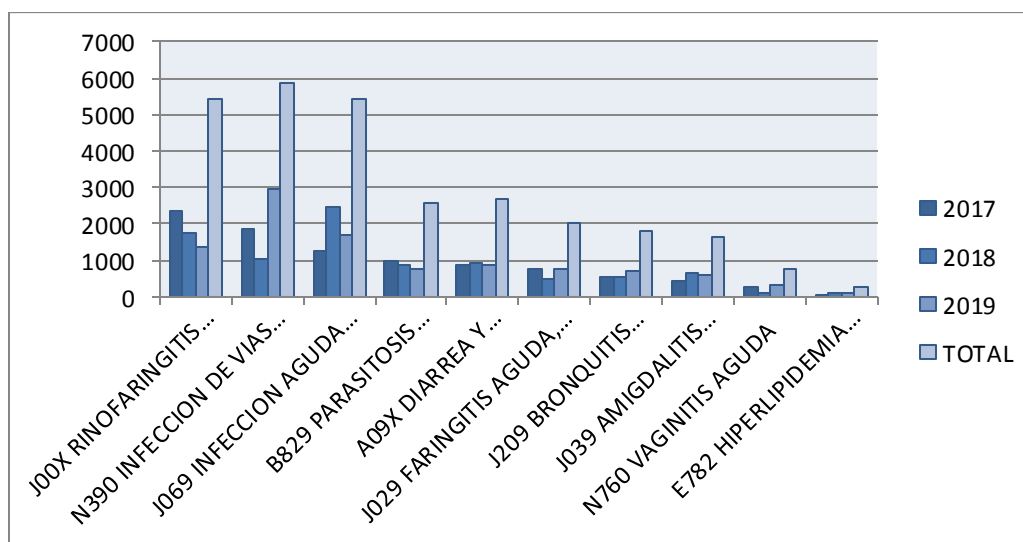
Tabla 4 – Causas de morbilidad en el Centro de Salud Chanduy

PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD CONSULTA EXTERNA					
N°	MORBILIDAD	2017	2018	2019	TOTAL
1	J00X RINOFARINGITIS AGUDA [RESFRIADO COMUN]	2354	1738	1349	5441
2	N390 INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	1837	1025	2985	5847
3	J069 INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES, NO ESPECIFICADA	1253	2467	1683	5403
4	B829 PARASITOSIS INTESTINAL, SIN OTRA ESPECIFICACION	980	865	754	2599
5	A09X DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	872	907	892	2671
6	J029 FARINGITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	790	469	792	2051
7	J209 BRONQUITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	564	528	698	1790
8	J039 AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	419	659	583	1661
9	N760 VAGINITIS AGUDA	298	135	325	758
10	E782 HIPERLIPIDEMIA MIXTA	78	89	119	286

Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**

Fuente: Estadística Centro de Salud Chanduy

Grafico 6 – Principales causas de morbilidad en consulta externa



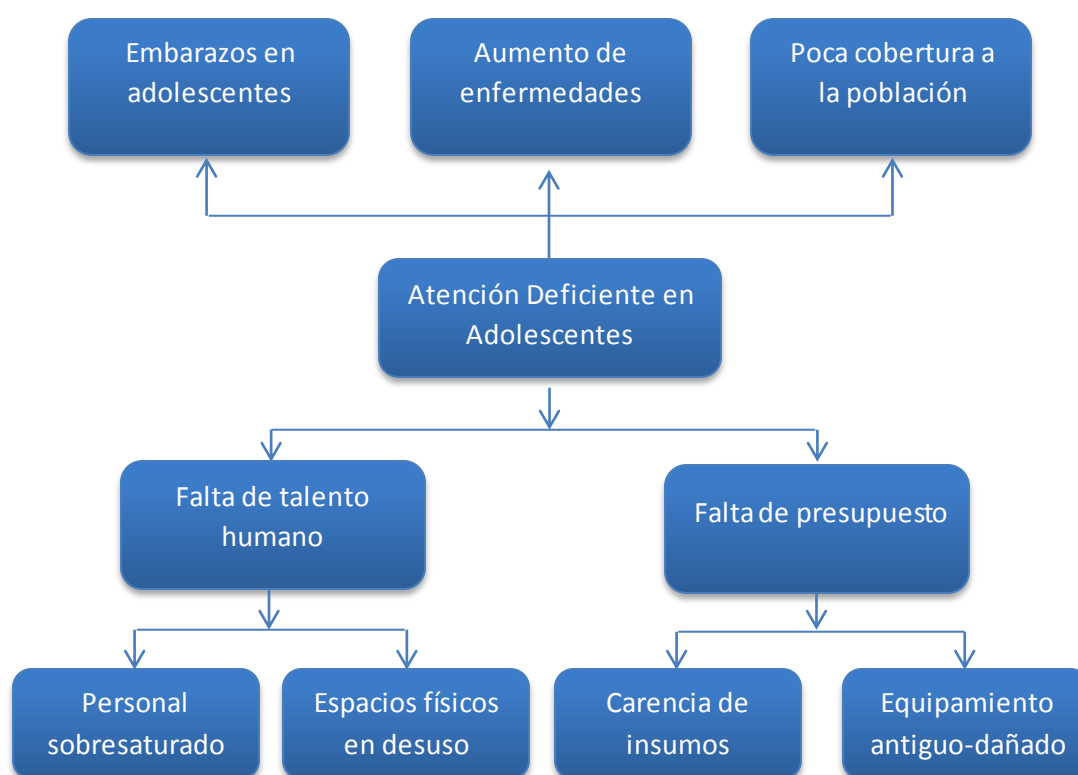
Elaborado por: **Andrés Albarracín Jiménez**

Fuente: **Estadística Centro de Salud Chanduy**

1.1.1.3 Planteamiento del Problema

El centro de salud Chanduy brinda atención a cuatro comunas que son Chanduy, San Rafael, Tugaduaja y Engunga. Tiene una población designada de 8.416 habitantes según datos estimados en la proyección socializada anualmente por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). De los cuales 1.646 habitantes son adolescentes de 10 a 19 años de edad.

Grafico 7 – Árbol de problemas



Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
Fuente: Autor

Para el Centro de Salud Chanduy uno de los principales problemas que presenta es el alto número de embarazos en adolescentes y jóvenes que llegan por emergencia con intoxicación o síndrome de abstinencia por consumo de sustancias psicotrópicas. Por lo tanto es necesario implementar un proceso idóneo

para la atención integral que requiere este tipo de pacientes, considerando la limitada disponibilidad de talento humano para atender la demanda de prestaciones requeridas para este grupo etario.

Es por eso que resulta relevante visibilizar esta práctica, analizar esta temática y sentar las bases para que se gestione una solución.

1.1.1.4 Justificación del planteamiento del problema

La adolescencia es una de las etapas más importantes en la vida, en la cual se producen cambios biológicos, psicológicos y sociales. En este periodo de la adolescencia se elabora la identidad, autonomía, sexualidad responsable, vocación y proyectos de vida. La instauración de estilos de vida en esta etapa, determinarán manifestaciones de morbimortalidad que inciden directamente en la calidad de vida.

Por medio de este proyecto se buscara fortalecer los procesos de atención de Consulta Externa del Centro de Salud Chanduy como un mecanismo para brindar una atención oportuna e integral a la población de entre 10 y 19 años de edad como parte de un grupo vulnerable de atención siendo la puerta de entrada al sistema, y evitar las brechas y barreras de acceso, garantizando, la privacidad y confidencialidad en la atención, así como de actividades de promoción de salud, con un funcionamiento adecuado del centro de salud tanto de espacio físico como de talento humano.

1.1.1.5 Objetivo General

Diseñar un Plan de Gestión Gerencial que permita definir los lineamientos técnicos, administrativos y operacionales que permitan al optimizar los procesos de atención en el área de Consulta Externa del Centro de Salud Chanduy a fin de garantizar una atención de salud integral a los y las adolescentes, con enfoques de derechos, género, generacional, de inclusión e interculturalidad, a través de la implementación y fortalecimiento de los servicios de salud.

1.1.1.5.1 Objetivos Específicos

- Establecer estrategias y mecanismos de gestión por procesos en consulta externa para garantizar la atención integral acorde las demandas de los y las adolescentes.
- Definir criterios y mecanismos de articulación y coordinación intersectorial e interinstitucional, que facilite la implementación de planes, programas y proyectos que garanticen la atención integral de los adolescentes.
- Fortalecer la información y asesoría con énfasis en salud sexual y reproductiva, para brindar a los y las adolescentes en un ambiente seguro y confiable.
- Contar con un espacio adecuado y el personal de salud idóneo para brindar una atención integral con calidad y calidez a los y las adolescentes.

1.1.1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

- Personal de salud motivado, competentes y con apoyo para proporcionar atención con calidad.
- Centro de salud acogedor, atractivo, accesible y amigable.
- Intervenciones con la comunidad para promover la atención de salud para adolescentes, que se tome conciencia de su importancia y, generar demanda y apoyo a los servicios.
- Garantizar a los y las adolescentes su derecho a la privacidad y confidencialidad, a ser escuchado sin ser discriminado y recibir una atención libre de prejuicios.

1.2 Propuesta y justificación de alternativas de solución

Las propuestas que se describen a continuación tienen como fin optimizar la atención a pacientes adolescentes que acuden al centro de salud Chanduy.

Tabla 5 – Matriz de evaluación de alternativas de solución

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A PACIENTES ADOLESCENTES EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A CHANDUY EN EL PERIODO 2023					
PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
1° Procesos de atención ineficientes	Mala estructuración de los procesos	Mala atención de pacientes	Capacitar al personal para llevar a cabo los procesos	Reestructurar o editar los procesos existentes para la atención	Director técnico administrativo del centro de salud Chanduy
2° Acumulación de pacientes	Procesos ineficientes	Adolescentes sin atención medica	Mejorar el agendamiento	Agilizar la atención de pacientes	Director técnico administrativo del centro de salud Chanduy
3° Desconocimiento de la consulta externa especial para atención primaria en adolescentes	Poca difusión del sistema de agendamiento	Desconocimiento de la población sobre este servicio	Correcta socialización del sistema de agendamiento	Promoción de la atención primaria de salud en adolescentes	Responsable del Servicio de Atención integral para Adolescentes (SAIA)
4° Mal manejo de la ficha de adolescentes	Desconocimiento por parte del personal de salud	Atención deficiente	Gestionar insumos	Capacitar al personal de salud sobre el correcto llenado de la ficha de adolescentes	Director técnico administrativo del centro de salud Chanduy
5° Falta de Talento Humano adecuado	Falta de presupuesto	Déficit en la atención	Demostrar la necesidad de talento humano para una atención eficiente	Proporcionar personal capacitado	Director técnico administrativo del centro de salud Chanduy

Elaborado por: **Dr. Andrés Albarracín Jiménez**

Fuente: <http://www.saludzona1.gob.ec/cz1/images/documentos/Transparencia/ESTATUTO%201ER%20NIVEL%20MSP.pdf>

Fecha: 05/08/2022

1.3 MATRIZ PARA LA EVALUACION Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

En la tabla que se describe a continuación podemos observar las diferentes alternativas de solución que se propone para resolver los problemas que presenta el centro de salud Chanduy al momento de brindar atención a pacientes adolescentes.

Tabla 6 – Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	CRITERIOS DE SELECCION			
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	PUNTAJE TOTAL
Procesos ineficientes que se llevan a cabo en la consulta externa para la atención especializada a adolescentes	Reestructurar o editar los procesos existentes para la atención.	5	3	3	11
	Capacitar al personal sobre una atención correcta a adolescentes	5	5	3	13
	Agilizar la atención integral para las y los adolescentes	5	3	2	10
	Proporcionar personal capacitado	3	3	2	8
	Promoción de la atención primaria de salud en adolescentes	5	5	4	14
Métrica de tabulación (5 la mejor opción 1 la menos viable)					

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
Fuente: Autor

- ***Promoción de la atención primaria de salud en Adolescentes.-***

Por medio de la promoción del sistema de agendamiento 171 en sala de espera y actividades comunitarias, se lograra aumentar el número de atenciones en adolescentes, así también trabajando conjuntamente con los líderes comuneros quienes serán voceros de socializar la importancia de la atención en adolescentes.

- ***Capacitar al personal sobre una atención correcta a adolescentes.-***

Es de vital importancia brindar una atención integral con calidad y calidez ya que de esta manera se gana la confianza de los pacientes y se logra que acudan a controles médicos mensuales, a su vez, son voceros en la comunidad, recomendando la atención en el centro de salud.

- ***Reestructurar o editar los procesos existentes para la atención.-***

Cada día estamos prestos a cambios, por lo que es necesario mantenerse siempre a la vanguardia, estar actualizados en conocimientos y tecnología, de esta manera se demuestra al paciente que puede confiar su salud en el personal médico que le atiende, de esta manera nos ayuda transmitiendo la información con familiares y amigos de la calidad de atención que recibió en el centro de salud.

CAPÍTULO 2

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

La metodología que se utiliza en este plan de gestión gerencial será de tipo cualitativo, descriptivo y utilizando el método observacional, adicional se recolectaran datos estadísticos del área de estadística del centro de salud.

Este método nos permite conocer la realidad de la unidad de salud en la actualidad, y poder reconocer más a detalle las necesidades que posee el centro de salud y de esta manera encontrar soluciones a su problemática.

Desde el contexto cualitativo y mediante entrevistas aleatorias a 30 adolescentes, se identifica la percepción sobre la calidad de atención que provee le Centro de Salud Chanduy.

Así mismo se realizó una entrevista al personal que labora en el centro de salud Chanduy, para que den su opinión sobre las debilidades y fortalezas que tiene la unidad operativa, y que soluciones proponen para mejorar la atención en pacientes adolescentes.

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

2.2.1 GESTIÓN GERENCIAL DE LA DIRECCIÓN

Representada por el Director Técnico-Administrativo de la Unidad Operativa, que se encarga de elaborar y ejecutar proyectos de salud con enfoque comunitario, familiar, de genero e intercultural, garantizando los derechos de los usuarios por medio del Equipo de Atención Integral de Salud.

Los recursos depende exclusivamente del Estado, el Director se encarga de generar la necesidad a su jefe inmediato, que, en el caso del Centro de Salud Chanduy es el Distrito 24D01 Santa Elena Salud, y son ellos quienes se encargan de solventar la necesidad por medio del responsable de Provisión de los Servicios o directamente con el área de Financiero del Distrito.

FODA

FORTALEZAS

- F1 Liderazgo y trabajo en equipo.
- F2 Presencia de Plan estratégico y planes operativos para la captación y seguimiento a pacientes adolescentes.

OPORTUNIDADES

- O1 Trabajo articulado con el MIES.
- O2 Crear alianzas estratégicas con el IESS Campesino.

DEBILIDADES

- D1 Exceso de trabajo.
- D2 Trabajo mixto operativo y administrativo.

AMENAZAS

- A1 Desinterés de los padres.
- A2 Comunidades lejanas de difícil acceso.

2.2.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE MARKETING

Dentro de las funciones del Director Técnico-Administrativo es ser vocero de las necesidades del centro de salud en reuniones y eventos técnicos, así como de capacitar al personal sobre la manera de difusión a la comunidad sobre los planes y las estrategias que lleva el centro de salud para que así el personal de salud

trasmite la información a la población por medio de conversatorios tanto en el centro de salud como en la comunidad cuando hacen actividades extramurales.

FODA

FORTALEZAS

- F3 Buena imagen y credibilidad ante la comunidad.
- F4 Promociones en sala de espera y visitas domiciliarias sobre el sistema de agendamiento 171.

OPORTUNIDADES

- O3 Difusión por medio de la radio comunitaria.
- O4 Publicidad en redes sociales.

DEBILIDADES

- D3 Poca publicidad en televisión nacional.
- D4 Acceso restringido a internet en zonas rurales.

AMENAZAS

- A3 Mala imagen por noticias falsas.
- A4 Desinterés de los usuarios.

2.2.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS

El Director Técnico-Administrativo del centro de salud debe identificar las necesidades de talento humano para cumplir con los estándares de licenciamiento y del Modelo de Atención Integral de Salud.

FODA

FORTALEZAS

- F5 Personal capacitado para brindar una atención con calidad y calidez.

- F6 Compañerismo y predisposición de colaboración por parte del personal de salud.

OPORTUNIDADES

- O5 Espacio físico disponible para crear un consultorio exclusivo para atención a adolescentes.
- O6 Itinerancia de personal para cubrir la necesidad.

DEBILIDADES

- D5 Falta de personal para algunos cargos.
- D6 Ausentismo de personal por enfermedad o calamidad doméstica.

AMENAZAS

- A5 Exceso de pacientes para atención por demanda libre.
- A6 Acumulación de pacientes por feriados locales.

2.2.4 GESTIÓN FINANCIERA

El Centro de Salud Chanduy por ser del Tipo A, y estar bajo el régimen del Ministerio de Salud Pública, cualquier necesidad ya sea por falta de medicación, insumos y adecuaciones o arreglos de infraestructura se debe crear la necesidad y a su vez notificar a él o la director/a Distrital quien es encargado de delegar y aprobar el abastecimiento o mantenimiento del centro de salud y así cumplir al 100% con la atención que se merece la población.

FODA

FORTALEZAS

- F7 Caja chica para pagar obligaciones no previsibles, urgentes o de valor reducido.
- F8 Aumento de rubro designado para la adquisición de insumos y medicamentos.

OPORTUNIDADES

- O7 Ayuda de empresas privadas.
- O8 Respaldo del GAD parroquial.

DEBILIDADES

- D7 Dependencia del Distrito de salud.
- D8 Recorte de fondos del estado para el sector salud.

AMENAZAS

- A7 Aumento de la atención por enfermedades estacionales.
- A8 Deterioro de la infraestructura del centro de salud.

2.2.5 GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA

Otra de las funciones del Director del Centro de Salud es de facilitar la disponibilidad de equipamiento, insumos, suministros y medicamentos necesarios para una atención óptima a la población, además de cumplir con los procedimientos y normas establecido para la utilización y manejo adecuado de equipos, instalaciones e instrumental médico.

FODA

FORTALEZAS

- F9 Abastecimiento de insumos y medicamentos.
- F10 Flujo de atención rápida.

OPORTUNIDADES

- O9 Posibilidad de ampliación de servicios de salud.
- O10 Donaciones de empresas privadas.

DEBILIDADES

- D9 Inmobiliaria y equipos médicos antiguos en ciertas áreas.
- D10 Retraso en el despacho de insumos y medicamentos por parte del Distrito de salud.

AMENAZAS

- A9 Disminución de insumos médicos.
- A10 Mal uso de inmobiliaria y equipos médicos por parte del personal de salud.

2.2.6 GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

La información de los pacientes se encuentra en el área de estadística del centro de salud, el Director Técnico-Administrativo debe generar estadísticas y entregar oportunamente a la instancia correspondiente de la Dirección Distrital, con el fin de evaluar la productividad de los servicios ofrecidos.

FODA

FORTALEZAS

- F11 Acceso a internet en los consultorios.
- F12 Sistema digitalizado para la atención de los usuarios.

OPORTUNIDADES

- O11 Usuarios con conocimiento de redes sociales y sistema de agendamiento.
- O12 Puntos estratégicos con acceso a internet gratuito en la comunidad.

DEBILIDADES

- D11 Falta de equipamiento en ciertos consultorios.

- D12 Espacio reducido en el área de estadística.

AMENAZAS

- A11 Equipos en mal estado por salinidad.
- A12 Uso indebido de las instalaciones por ciertos usuarios.

2.2.7 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA Y/U HOSPITALIZACIÓN

El director del centro de salud debe coordinar y supervisar la atención con calidad, en los distintos servicios que ofrece la Unidad Operativa; conforme a los principios del Modelo de Atención Integral en Salud y bioéticos, a fin de satisfacer las necesidades de salud de la población.

FODA

FORTALEZAS

- F13 Instalaciones adecuadas.
- F14 Ubicación estratégica y de fácil acceso.

OPORTUNIDADES

- O13 Atenciones de libre demanda.
- O14 Consultorio exclusivo para adolescentes.

DEBILIDADES

- D13 Cartera de servicios limitada.
- D14 Espacios físicos inactivos.

AMENAZAS

- A13 Deterioro del establecimiento de salud.
- A14 Aumento brusco de demanda de pacientes.

Tabla 7 – Análisis FODA



Fortalezas

- F1 Liderazgo y trabajo en equipo.
- F2 Presencia de Plan estratégico y planes operativos para la captación y seguimiento a pacientes adolescentes.
- F3 Buena imagen y credibilidad ante la comunidad.
- F4 Promociones en sala de espera y visitas domiciliarias sobre el sistema de agendamiento 171.
- F5 Personal capacitado para brindar una atención con calidad y calidez.
- F6 Compañerismo y predisposición de colaboración por parte del personal de salud.
- F7 Caja chica para pagar obligaciones no previsible, urgentes o de valor reducido.
- F8 Aumento de rubro designado para la adquisición de insumos y medicamentos.
- F9 Abastecimiento de insumos y medicamentos.
- F10 Flujo de atención rápida.
- F11 Acceso a internet en los consultorios.
- F12 Sistema digitalizado para la atención de los usuarios.
- F13 Instalaciones adecuadas.
- F14 Ubicación estratégica y de fácil acceso.



Oportunidades

- O1 Trabajo articulado con el MIES.
- O2 Crear alianzas estratégicas con el IESS Campesino.
- O3 Difusión por medio de la radio comunitaria.
- O4 Publicidad en redes sociales.
- O5 Espacio físico disponible para crear un consultorio exclusivo para atención a adolescentes.
- O6 Itinerancia de personal para cubrir la necesidad.
- O7 Ayuda de empresas privadas.
- O8 Respaldo del GAD parroquial.
- O9 Posibilidad de ampliación de servicios de salud.
- O10 Donaciones de empresas privadas.
- O11 Usuarios con conocimiento de redes sociales y sistema de agendamiento.
- O12 Puntos estratégicos con acceso a internet gratuito en la comunidad.
- O13 Atenciones de libre demanda.
- O14 Consultorio exclusivo para adolescentes.



Amenazas

- A1 Desinterés de los padres.
- A2 Comunidades lejanas de difícil acceso.
- A3 Mala imagen por noticias falsas.
- A4 Desinterés de los usuarios.
- A5 Exceso de pacientes para atención por demanda libre.
- A6 Acumulación de pacientes por feriados locales.
- A7 Aumento de la atención por enfermedades estacionales.
- A8 Deterioro de la infraestructura del centro de salud.
- A9 Disminución de insumos médicos.
- A10 Mal uso de inmobiliaria y equipos médicos por parte del personal de salud.
- A11 Equipos en mal estado por salinidad.
- A12 Uso indebido de las instalaciones por ciertos usuarios.
- A13 Deterioro del establecimiento de salud.
- A14 Aumento brusco de demanda de pacientes.



Debilidades

- D1 Exceso de trabajo.
- D2 Trabajo mixto operativo y administrativo.
- D3 Poca publicidad en televisión nacional.
- D4 Acceso restringido a internet en zonas rurales.
- D5 Falta de personal para algunos cargos.
- D6 Ausentismo de personal por enfermedad o calamidad doméstica.
- D7 Dependencia del Distrito de salud.
- D8 Recorte de fondos del estado para el sector salud.
- D9 Inmobiliaria y equipos médicos antiguos en ciertas áreas.
- D10 Retraso en el despacho de insumos y medicamentos por parte del Distrito de salud.
- D11 Falta de equipamiento en ciertos consultorios.
- D12 Espacio reducido en el área de estadística.
- D13 Cartera de servicios limitada.
- D14 Espacios físicos inactivos.

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
Fuente: Autor

2.3 Estrategias

- 1.- Crear un Plan de Gestión Gerencial para mejorar la atención a pacientes adolescentes.
- 2.- Elaborar un cronograma de capacitaciones al personal de salud.
- 3.- Elaborar informe de necesidad de personal de salud.
- 4.- Elaborar informe de solicitud de presupuesto a el/la Director/a Distrital mediante una planificación preestablecida.
- 5.- Elaborar informe de seguimiento de actividades.
- 6.- Elaborar informe de verificación del estado actual de los procesos.
- 7.- Elaborar informe para mejorar el agendamiento en adolescentes.
- 8.- Elaborar informe sobre atención efectiva a los usuarios.

CAPITULO 3

3.1 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

La planeación es un proceso continuo que busca adoptar cambios según el ambiente alrededor de una organización, y establece lo que la empresa quiere alcanzar en un futuro.

El Centro de Salud Chanduy busca una herramienta de gestión que permita direccionar esfuerzos hacia una mejora constante centrada en la atención a pacientes adolescentes de entre 10 a 19 años de edad, y para ello requiere analizar los entornos externos de la organización para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno, para lo cual ha considerado el uso de algunos mecanismos que visibilicen las actuales circunstancias con las que convive la unidad operativa.

3.1.1 Análisis del Entorno Social

La parroquia Chanduy debido a que está en una zona rural tiene una población de alto riesgo y con diversas necesidades debido a factores sociales, económicos, sanitarios, ambientales y culturales.

3.1.1.1 Factores Políticos:

El centro de salud Chanduy al ser parte del Ministerio de Salud Pública se encuentra alineada con la administración de turno del país, particularmente con el ejecutivo. Fundamentalmente a razón del tamaño de sus instalaciones, sujeto a la cantidad de médicos, equipamiento médico y tecnológico, se encuentra al servicio de la comunidad.

Si bien los gobiernos de turno los últimos años han traspasado recursos para realizar adecuaciones en el centro de salud, la carencia de personal de salud no ha permitido obtener los resultados esperados.

Se ha realizado trabajo conjuntamente con el GAD parroquial de Chanduy para solventar necesidades importantes para el mantenimiento de las instalaciones del centro de salud, así también con la ayuda brindada por los presidentes comunales y la empresa privada se ha conseguido donaciones para la mejora del centro de salud.

3.1.1.2 Factores Económicos:

El sistema público de salud de Ecuador se ha caracterizado históricamente por tener un financiamiento segmentado en el cual confluyen distintas fuentes de financiamiento y mecanismos de gestión de recursos financieros, asignaciones dispares y diferencias en las prestaciones y coberturas de los beneficiarios de cada subsistema público.

La gestión actual del financiamiento público de los servicios de salud no se adapta a las necesidades que plantea la reforma del sistema. El fortalecimiento de la rectoría de la autoridad sanitaria, la dotación y formación del talento humano, las altas inversiones en infraestructura y equipamiento, la mejora de la calidad de la prestación de servicios, y los demás elementos de la transformación requieren disponer de los recursos suficientes y una gestión eficiente de los mismos para contribuir a la sostenibilidad del sistema. La dispersión de riesgos y los mecanismos ineficientes de asignaciones de recursos limitan el avance hacia la cobertura universal en salud.

3.1.1.3 Factores Sociales:

Los determinantes sociales de salud se entienden como las condiciones sociales en las cuales viven y trabajan las personas, logran establecer la relación hombre, sociedad, estado, naturaleza. Personas socialmente desfavorecidas tienen menos acceso a los recursos sanitarios básicos y al sistema de salud en su conjunto.

El sector salud tiene como responsabilidad responder a las demandas sanitarias de la población nacional. Se caracteriza por enfrentar una demanda creciente en

volumen y complejidad, debiendo responder al daño en la salud de las personas como efecto de los procesos de envejecimiento, hábitos y condición socioeconómica.

Dentro de los determinantes sociales en salud, la parroquia Chanduy por ser área rural tiene limitado acceso a agua potable y eliminación de excretas, inequidad en la distribución del ingreso, mala calidad de la vivienda, malnutrición, desempleo, pobreza, bajo nivel educativo, falta de vínculos afectivos, apoyo y seguridad familiares son, entre otros, los elementos que el personal de salud debe considerar en los procesos de abordaje de la salud adolescente y en los procesos de organización de la atención en la red de servicios de salud.

Los niveles altos de embarazos en adolescentes y consumo de sustancias psicotrópicas, ha ocasionado la necesidad de crear una estrategia para mejorar la atención en adolescentes, uno de los factores causales es la falta de citas médicas debido al déficit de talento humano lo que ocasiona malestar entre los usuarios.

La atención amigable implica un cambio en el personal de salud involucrado, empezando por una actitud adecuada y la capacitación que le facilite identificar y responder a las necesidades y demandas diferenciadas de los y las adolescentes, de acuerdo su edad, cultura y género.

3.1.1.4 Factores Tecnológicos:

Es evidente que la escasez de recursos económicos unida a una gran población rural, hacen que la presencia de tecnología sea todavía muy escasa.

En sanidad el problema es el mismo, y que la escasez de equipos médicos adecuados o su rápida obsolescencia debido a un uso y mantenimiento indebido es uno de los problemas más comunes en los centros de salud y hospitales a lo largo del país.

Así mismo, la escasa inversión del estado en este tipo de instrumento, hacen que estos solo se puedan adquirir mediante donaciones que se realizan las empresas existentes en la zona o mediante un gran esfuerzo de los propios centros de salud para su adquisición mediante fondos propios.

Es también común encontrarse con profesionales sanitarios que, debido a su escasa formación en la utilización de determinadas herramientas, estas queden totalmente infrautilizadas y que se abandone rápidamente su uso.

La crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha provocado que el sector de la salud adapte sus modelos sanitarios a las necesidades actuales y futuras, donde la tecnología desempeña un rol fundamental para mejorar la calidad de los servicios ofrecido a pacientes, así como, para el desarrollo de herramientas de diagnóstico y tratamientos cada vez más precisos y eficaces.

3.1.1.5 Factores Legales:

La Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 32. Indica, la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El estado garantizara el acceso permanente y oportuno, sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. 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.

Fuente: <https://www.salud.gob.ec/base-legal/>

3.1.1.6 Factores Ambientales:

La salud ambiental comprende aspectos de la salud humana, en donde las dimensiones de la calidad de vida y el bienestar social son requisitos

indispensables en los constructos narrativos y praxiologicos, la salud ambiental es determinada por factores físicos, químicos, biológicos, sociales y psico-sociales.

La salud ambiental es una deuda pendiente en el Ecuador, dentro del marco normativo, el gobierno nacional a través de la secretaria de salud y secretaria del medio ambiente, no priorizan la salud ambiental, sino que, estas son implementadas como resultantes de los efectos que un fenómeno determinado ocasiona.

Los desechos biológicos infecciosos y corto punzantes del Centro de Salud Chanduy son recolectados por la empresa privada GADERE, con un cronograma previamente establecido, acuden dos veces al mes, de esta manera se controla la contaminación y la correcta eliminación de los desechos peligrosos.

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

El entorno específico incluye el conjunto de variables que afectan a una empresa en concreto o a un grupo de interés, para analizar este entorno nos basaremos en el análisis de las cinco fuerzas competitivas de Porter, se analizará, el nivel de competencia y la estrategia de negocio que determinan conjuntamente la intensidad competitiva, así como la rentabilidad del sector industrial.

3.1.2.1.- Competidores Potenciales

Las características básicas para que exista una mayor probabilidad de entrada de nuevos competidores son una alta tasa de crecimiento del mercado y una alta rentabilidad. Esto se debe a la idea de que obtener una alta rentabilidad a corto y largo plazo atrae a empresas nuevas al sector.

La parroquia Chanduy tiene otros centros de salud que brindan atención a diferentes comunas, el Centro de Salud Puerto de Chanduy, Centro de Salud Pechiche y Centro de Salud Zapotal. Así también se encuentran centros del Seguro Social Campesino, y Consultorios Médicos Privados.

3.1.2.2.- Poder de Negociación de Proveedores

Se refiere al número de proveedores, su grado de concentración, importancia del sector, grado de diferenciación, integración hacia delante.

El Centro de Salud Chanduy al ser parte del Ministerio de Salud Pública, quien le provee de insumos médicos, es el Distrito 24D01 Santa Elena Salud, quien se encarga de solventar la necesidad o requerimientos que solicite el centro de salud.

Dependiendo de la necesidad se puede solicitar al GAD parroquial de Chanduy, o a los presidentes comunales, ayudas técnicas sobre todo para el mantenimiento de la infraestructura de la unidad operativa.

3.1.2.3.- Productos Sustitutivos

Es todo bien o servicio que cumpla la misma función que el producto que queremos ofertar y que pueda ser consumido en lugar de nuestro producto.

En la parroquia Chanduy existen algunos consultorios médicos particulares, donde no hay una regulación en cuanto a precios por consulta y exámenes complementarios. Debido a la falta de insumos médicos en el Centro de Salud la población se ve obligada a acudir a estos consultorios médicos sobre todo en las noches o fines de semana donde no hay atención en la unidad operativa.

3.1.2.4.- Poder de Negociación de los Clientes

Se debe tomar en cuenta los siguientes parámetros, números de clientes, grado de concentración del cliente, integración hacia atrás, información del cliente, rentabilidad.

Debido a la carencia de citas médicas por sobre agendamiento, falta de personal de salud y desabastecimientos de insumos médicos, la población opta por acudir a consultorios particulares.

Una vez reestructurado y organizado el sistema de salud, se invita a la población a “consumir” los servicios de salud pública para que evidencien el cambio logrado y opten como primera opción acudir al centro de salud más cercano.

3.1.2.5.- Competidores

El análisis de esta fuerza otorga respuesta a la inquietud permanente de cómo se encuentra una empresa. Mediante este estudio se puede emprender acciones que permitan fortalecer su posicionamiento en el mercado y así, proteger su posición competitiva a costa de su competencia directa.

Los consultorios privados son la principal competencia para el centro de salud, así también los Seguros Campesinos.

Por lo que se ha visto estrategias para brindar una atención integral con calidad y calidez, de esta manera ser la primera opción para los usuarios.

3.1.3 Análisis FODA

Las principales amenazas y debilidades que tiene el Centro de Salud Chanduy es una alta demanda de pacientes, ausentismo de profesionales de salud que no cubre la agenda de pacientes, no existen consultorios de libre demanda, tiene zonas rurales de difícil acceso a servicios de salud, falta de personal para el mantenimiento y aseo del centro de salud. Así también falta de compromiso del personal sanitario en temas de buen trato al paciente, infraestructura en malas condiciones con mobiliario de oficina antiguo, lo que ocasiona inconformidad en los usuarios y una mala imagen del centro de salud por el tiempo de espera hasta ser atendidos.

Dentro de las fortalezas y oportunidades que tiene el centro de salud es el trabajo articulado con los líderes comunales, que están al tanto de las necesidades del centro de salud, se gestiona con empresas privadas ayudas técnicas para cubrir necesidades, trabajo articulado con el GAD parroquial Chanduy para que cubran

en cierta manera carencias que presenta la unidad de salud. Así también se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios, para que, de esta manera dar solución a las inconformidades que presenten los pacientes.

3.1.3.1 Cadena de Valor de la Organización

Permite identificar y analizar actividades con una importancia estratégica a la hora de obtener alguna ventaja competitiva.

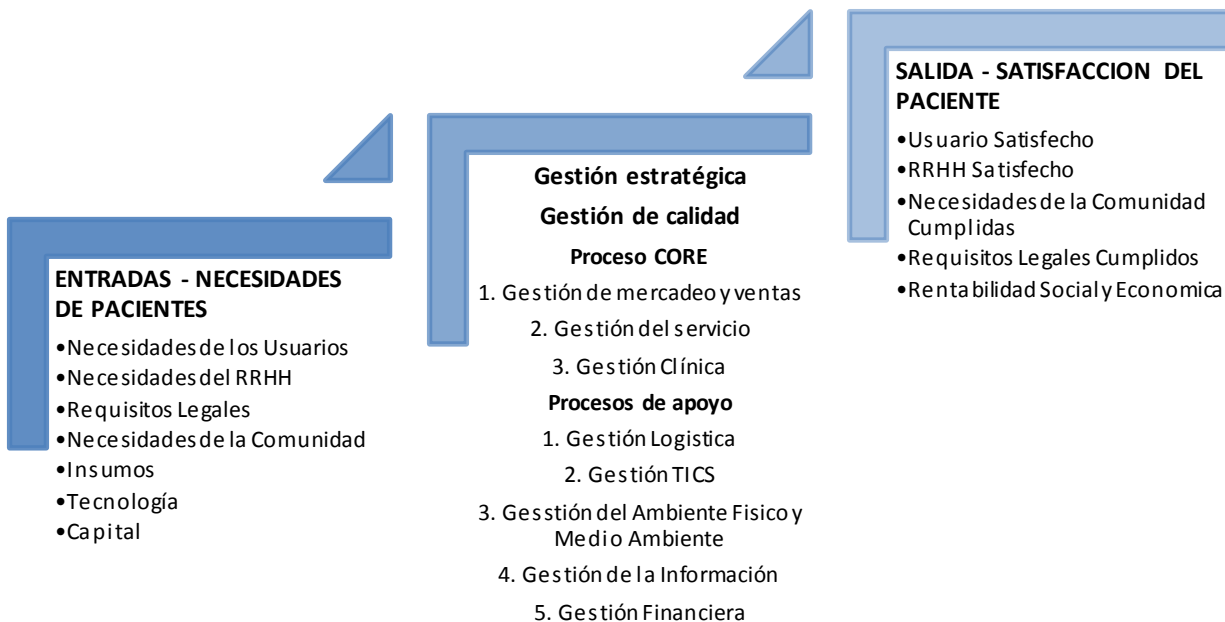
Dependiendo del criterio que utilicemos a la hora de desagregar y analizar dichas actividades, podemos obtener distinto tipos de cadenas de valor para una misma empresa. Cada uno de estos tipos, tiene sus ventajas e inconvenientes por lo que dependiendo de la empresa, unos tipos de cadena serán más adecuados que otros.

Las actividades de servicios se dividen, en dos:

Front-office: atención rápida, oportuna y gratuita.

Back-office: diseñar un concepto de atención que sea llamativo para el usuario, acortando tiempos de espera hasta la consulta, brindando una atención integral con calidad.

Grafico 8 – Cadena de valor



Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

3.1.3.2 Planificación estratégica

3.1.3.2.1 Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia Primaria e Integral a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

Fuente: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>

3.1.3.2.2 Visión

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

Fuente: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>

3.1.3.2.3 Valores

- Respeto
- Inclusión
- Vocación de servicio
- Compromiso
- Integridad
- Justicia
- Lealtad

Fuente: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>

3.1.3.2.4 Objetivos Institucionales

Coordinar la implementación y el cumplimiento del sistema de garantía de calidad en la unidad Operativa y de los procedimientos e indicadores de cada uno de los servicios provistos por el establecimiento para satisfacer las necesidades de la demanda y la interacción con otros sistemas en su contexto.

Monitorear patologías crónicas de la población más vulnerable.

Disminuir las morbilidades de la población de Chanduy.

Dar cobertura a toda la población correspondiente al territorio correspondiente al centro de salud.

3.1.3.2.5 Principios Éticos

Responsabilidad, respeto y defensa a los derechos humanos, compromiso profesional y científico, competencia.

3.1.3.2.6 Políticas

Garantizar la protección integral mediante el Ministerio de Salud Pública.

Priorizar la exigibilidad del derecho a la salud.

3.2 PLAN DE GESTION GERENCIAL

3.2.1 PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTION GERENCIAL

3.2.1.1 Gestión Gerencial de la Dirección.

El centro de salud Chanduy a pesar de tener disponibilidad de espacios físicos para la comunidad, su capacidad resolutive es limitada debido a la falta de equipamiento o de personal de salud. Razón por la cual se elaboró una variedad de estrategias para dar solución a este problema.

Estrategia:

Crear un Plan de Gestión Gerencial para mejorar la atención a pacientes adolescentes.

Actividad N° 1:

Conformar un equipo multidisciplinario, designando un líder quien implementara un Plan de Gestión Gerencial con sus funciones y responsabilidades.

Tabla 8 - Tarea Gestión Gerencial

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Reunir a todo el personal de salud para conformar el equipo multidisciplinario con un líder, quien designara funciones	100%	Acta de conformación del equipo multidisciplinario	100%	Lista de asistencia

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

Estrategia:

Elaborar un cronograma de capacitaciones al personal de salud.

Actividad N° 2:

Instruir a todo el personal por áreas para que se ejecute el levantamiento de necesidades, esta actividad estaría a cargo del equipo multidisciplinario y aprobado por el director técnico – administrativo del centro de salud Chanduy.

Tabla 9 - Tareas Gestión Gerencial

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Capacitar a los funcionarios del proceso de levantamiento correcto de necesidades según su área	10%	Número de funcionarios capacitados / Número de funcionarios que requieren capacitación	100%	Listado de asistencia a capacitaciones
Elaborar matriz de necesidades y obtener aprobación	90%	Matriz de necesidades aprobada / Matriz de necesidades requerida		Acta de aprobación - acta de comité

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

3.2.1.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Se debe elaborar estrategias en conjunto para garantizar el funcionamiento de las diversas áreas del centro de salud, analizando la cantidad de población que reciben atención, tiempo de espera y el índice de cobertura actual del centro de salud. Uno de los principales objetivos de la unidad operativa será garantizar un clima laboral apropiado para contribuir la productividad, responsabilidad ética y social de los trabajadores, de esta manera se lograra conseguir los objetivos del centro de salud alcanzando la eficacia y eficiencia con el capital humano disponible.

Estrategia:

Elaborar informe de necesidad de personal de salud.

Actividad 3:

Crear una base de datos del personal e inventario actual y remarcar las necesidades de recursos que se tienen.

Tabla 10 - Tarea Gestión Administrativa y Recursos Humanos

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Realizar lista de necesidades del personal e insumos	50%	Numero de servicios revisados / Numero de servicios existentes	100%	Base de datos con sello de aprobación
Identificar la productividad del servicio acorde a su cartera de servicios	50%	Base de datos aprobada / Base de datos verificada		Base de datos con sello de aprobación

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

3.2.1.3 Gestión Financiera

Es un proceso complejo de gestión del flujo de caja, fondos y recursos financieros de una empresa, en el caso del Centro de Salud Chanduy por ser parte del Ministerio de Salud Pública está a la disponibilidad del presupuesto delegado para la unidad operativa, es por esto que se debe proponer un presupuesto aproximado para que se evalúe monetariamente el grado de factibilidad de lo que se solicita a los entes reguladores y administrativos proponiendo un plan de acción para empezar a otorgar lo solicitado.

Estrategia:

Elaborar informe de solicitud de presupuesto a el/la Director/a Distrital mediante una planificación preestablecida.

Actividad 4:

Cuantificar el incremento del gasto en recursos humanos y mobiliarios.

Tabla 11 - Tarea Gestión Financiera

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Elaborar presupuesto referencial del personal y de insumos médicos	100%	Presupuesto aprobado/ Presupuesto requerido	100%	Acta de entrega del presupuesto

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
Fuente: Autor

3.2.1.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Conlleva una estructura organizada, planificada y controlada, capaz de contribuir y operar en el flujo de materiales e información dentro de un establecimiento. Para el Centro de Salud Chanduy el requerimiento se realiza al Distrito de Salud, creando la necesidad para ser abastecidos.

Estrategia:

Elaborar informe de seguimiento de actividades.

Actividad 5:

Generar las acciones para la adquisición de lo solicitado.

Tabla 12 - Tarea Gestión operativa, abastecimiento y logística

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Elaborar matriz de necesidades y obtener aprobación	100%	Matriz de requerimiento	100%	Acta de entrega de lo solicitado

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

Estrategia:

Elaborar informe de verificación del estado actual de los procesos.

Actividad 6:

Verificar la adquisición de los insumos requeridos.

Tabla 13 - Tarea Gestión operativa, abastecimiento y logística

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Elaborar matriz de verificación de la adquisición de insumos requeridos	100%	Matriz de verificación	100%	Acta de verificación

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

3.2.1.5 Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones

Hace referencia a los aspectos operativos para el suministro de productos y servicios en la forma más eficaz, permite optimizar los recursos y la dotación de personal, mejorar los procesos de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

Estrategia:

Elaborar informe para mejorar el agendamiento en adolescentes.

Actividad 7:

Crear una matriz de agendamiento exclusivo para adolescentes.

Tabla 14 - Tarea Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Capacitar al personal sobre los cambios en los procesos y sobre la nueva matriz	70%	Personal capacitado/Personal a capacitar		Firmas de asistencia a las capacitaciones
Elaborar nueva matriz de agendamiento de citas que esté emparejada con agenda de disponibilidad del personal de salud	30%	Matriz de agendamiento aprobada/Matriz de agendamiento propuesta	100%	Acta de aprobación

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

3.2.1.6 Gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización

Para mejorar el cuidado de los pacientes es necesario investigar y mejorar la eficacia y efectividad de los procesos diagnósticos y terapéuticos, analizar y optimizar los procesos de atención a los pacientes y dotarse de la estructura organizativa y de control adecuado.

Estrategia:

Elaborar informe sobre atención efectiva a los usuarios.

Actividad 8:

Capacitar al personal actual del centro de salud sobre procedimientos para agilizar la atención de los usuarios.

Tabla 15 - Tarea Gestión de servicios de clínica y/u hospitalización

TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	METODO DE VERIFICACIÓN
Capacitar al personal sobre el contexto y la necesidad de mejora	50%	Personal capacitado/personal a capacitar		Firmas de asistencia a las capacitaciones
Elaborar flujo de procesos donde se tomen en cuenta los tiempos de cada actividad	50%	Flujo de procesos aprobados/Flujo de procesos propuesto	100%	Acta de recepción y aprobación

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

Cronograma de Actividades Previstas

A continuación, se detalla la previsión de tiempo requerido para el desarrollo de este plan en el cual se ha determinado para cada una de las actividades los tiempos necesarios para completar las tareas planificadas. El cronograma nos servirá de guía para saber cuáles son las actividades que van primero y las que son consecutivas para que así se pueda ver el trabajo integral.

Tabla 16 - Desarrollo de actividades y tareas

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			MESES DE IMPLEMENTACION PERIODO 2023											
GESTOR	ACTIVIDAD	TAREAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
GESTION ADMINISTRATIVA GERENCIAL	Conformar un equipo multidisciplinario, designando un líder quien implementara un Plan de Gestión Gerencial con sus funciones y responsabilidades.	Reunira todo el personal de salud para conformar el equipo multidisciplinario con un líder, quien designara funciones	X	X	X							X	X	X
	Instruir a todo el personal por áreas para que se ejecute el levantamiento de necesidades, esta actividad estaría a	Capacitar a los funcionarios del proceso de levantamiento correcto de necesidades según su área	X		X		X		X		X		X	

cargo del equipo multidisciplinario y aprobado por el director técnico – administrativo del centro de salud Chanduy.	Elaborar matriz de necesidades y obtener aprobación	X	X	X			X	X	X			X	X
--	---	---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	---	---

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

Tabla 17 - Desarrollo de actividades y tareas

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			MESES DE IMPLEMENTACION PERIODO 2023											
GESTOR	ACTIVIDAD	TAREAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
GESTION DE TALENTO HUMANO	Crear una base de datos del personal e inventario actual y remarcar las necesidades de recursos que se tienen	Realizar lista de necesidades del personal e insumos	X	X	X			X	X			X	X	X
		Identificar la productividad del servicio acorde a su cartera de servicios		X	X	X			X			X	X	X

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez

Fuente: Autor

Tabla 18 - Desarrollo de actividades y tareas

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			MESES DE IMPLEMENTACIÓN PERIODO 2023											
GESTOR	ACTIVIDAD	TAREAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
GESTIÓN FINANCIERA	Cuantificar el incremento del gasto en recursos humanos y mobiliarios	Elaborar presupuesto referencial del personal y de insumos médicos	X	X	X			X	X			X	X	X
	Generar las acciones para la adquisición de lo solicitado	Elaborar matriz de necesidades y obtener aprobación	X	X	X			X	X			X	X	X
GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGISTICA	Verificar la adquisición de los insumos requeridos	Elaborar matriz de verificación de la adquisición de insumos requeridos				X	X	X	X	X	X	X	X	X

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
 Fuente: Autor

Tabla 19 - Desarrollo de actividades y tareas

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			MESES DE IMPLEMENTACIÓN PERIODO 2023											
GESTOR	ACTIVIDAD	TAREAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Crear una matriz de agendamiento exclusivo para adolescentes.	Capacitar al personal sobre los cambios en los procesos y sobre la nueva matriz	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Elaborar nueva matriz de agendamiento de citas que esté emparejada con agenda de disponibilidad del personal de salud	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA Y/U HOSPITALIZACIÓN	Capacitar al personal actual del centro de salud sobre procedimientos para agilizar la atención de los usuarios.	Capacitar al personal sobre el contexto y la necesidad de mejora		X		X		X		X		X		X
		Elaborar flujo de procesos donde se tomen en cuenta los tiempos de cada actividad	X	X	X			X	X			X	X	X

Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
Fuente: Autor

Tabla 20 - Presupuesto del Plan de Gestión

RECURSOS	TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
	Comité de implementación	Líder del Servicio	4	12	48	20	960
		Médico	5	12	60	15	900
		Enfermera	6	12	72	10	720
		Secretaria	10	12	120	8	960
	Otros de apoyo	Auxiliares	10	12	120	5	600
					0		0
					0		0
	MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
	Material de oficina	Hojas de papel bond	500	12	6000	0,01	60
Material de oficina	lápices	10	12	120	0,18	21,6	
Material de oficina	esferos	5	12	60	0,78	46,8	
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
Equipo de computo	Laptop	1			1200	1200	
Muebles de oficina	Escritorio	1			150	150	
Equipo de computo	Impresora	1			200	200	
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
	Imprevistos					5,818.4	
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL							5,818.4

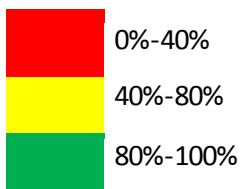
Elaborado por: Andrés Albarracín Jiménez
Fuente: Autor

CAPITULO 4

4.1 Evaluación e Implementación Integral del Plan de Gestión Gerencial

El Plan de Gestión Gerencial es el instrumento y ruta de navegación de las acciones que todo Gerente de una institución debe formular e implementar anualmente. Es fundamental para conocer la situación real del centro de salud Chanduy y de esta manera lograr cumplir con los objetivos propuestos mejorando así la atención a pacientes adolescentes mediante monitoreos mensuales del avance del Plan de Gestión Gerencial a cargo del equipo multidisciplinario.

Por tal motivo se implementara un semáforo de cumplimiento de las actividades el cual mostrara el progreso y cumplimiento de las actividades. Es importante resaltar que todas las actividades están enlazadas con la siguiente, es decir si un eslabón se atrasa, el siguiente también se atrasara y por ende todo el plan.



Los casilleros subrayados en rojo corresponden a las tareas que no se han completado, las de color amarillo reflejan las que están atrasadas en sus tiempos y que han completado parcialmente pero no en su totalidad, finalmente las que están en verde son las que se están llevando a tiempo o ya están completas.

4.1.1 Limitaciones y Restricciones

En todos los proyectos existen limitaciones y restricciones que deben tomarse en consideración y abordarse para garantizar el éxito final del proyecto. Las tres principales limitaciones que se deben tomar en cuenta son el tiempo, el alcance y el coste.

Otro tipo de limitaciones pueden estar dadas por razones políticas, ya que el centro de salud por ser una institución pública, esta propenso a sufrir las consecuencias de un cambio de ideología política, o por cambios frecuentes de Directores Distritales o Zonales ocasionando que se interrumpa con el flujo de actividades a realizarse y ocasionando en los peores de los casos que se archive el plan de gestión.

Se pueden presentar factores externos que están fuera de su control, como las normativas, los cambios de tecnologías, etc., que pueden ocasionar que el proyecto se cancele.

Los presupuestos son tanto restricciones como riesgos, el costo para realizar las adecuaciones y mantenimiento del centro de salud Chanduy así como contratar personal de salud para cubrir las necesidades es una limitación grande que puede ocasionar que el plan de gestión no se lleve a cabo.

4.1.2 Conclusiones

El plan de gestión gerencial propuesto se enfoca en mejorar la atención en pacientes adolescentes, ya que el centro de salud Chanduy por estar en una zona rural se palpa los riesgos sociales, económicos y sanitarios que presenta la comunidad, por lo que la mayoría de jóvenes necesitan una atención más especializada al presentar problemas, psicológicos, de violencia y acoso, consumo de drogas, trastornos de conducta y embarazos a corta edad.

Se cree que facilitara la asistencia a las consultas y la eficacia seria mayor, si se lleva a cabo acciones como la creación de consultorios exclusivos o servicios

amigables de salud para Adolescentes, sala de espera para adolescentes con un buzón de sugerencias, garantía de confidencialidad en los sistemas informáticos y crear mecanismos para evaluar los programas y las intervenciones sanitarias que se lleven a cabo en el centro de salud.

Las estrategias planteadas al llevarse al cabo en las fechas establecidas generara una cadena de acciones positivas para el centro de salud que si son llevadas de la mejor manera ocasionara un cambio en la atención brindada a los adolescentes consiguiendo una atención integral con calidad y calidez como se merecen todos los usuarios que acuden por una atención al centro de salud.

4.1.3 Recomendaciones

Establecer un comité de mejora continua, que evalúe de manera periódica el avance de la gestión, para así cumplir con los procesos en las fechas establecidas.

El director técnico administrativo del centro de salud deberá liderar las acciones a realizarse y generar presión a las entidades pertinentes para que se cumpla con el plan de gestión.

Capacitar al personal de manera periódica sobre los avances de la gestión en atención a pacientes adolescentes, para que puedan transmitir información en caso de no estar presente el director del centro de salud Chanduy, el líder del comité multidisciplinario estará a cargo de esta actividad.

GLOSARIO

MAIS: Modelo de Atención Integral de Salud, corresponde al conjunto de acciones que contribuyen a la atención eficiente y oportuna, cuyo centro son las personas y sus necesidades en salud, tiene un enfoque familiar, comunitario e intercultural y cuenta con un amplio marco legal y normativo que garantiza el derecho a las salud, la estructuración del Sistema Nacional de Salud y la protección de los grupos poblacionales.

EAIS: Equipo de Atención Integral de Salud, realiza actividades extramurales en la comunidad y/o visitas domiciliarias, así como actividades intramurales, está conformado por un médico general, un odontólogo, una enfermera y una técnica de atención primaria de salud.

Centro de salud Tipo A: unidad de salud de primer nivel que brinda atención básica y principal

Caja chica: es un fondo que utilizan las empresas para cubrir gastos menores y en situaciones de emergencia. Estos gastos no están programados dentro del presupuesto anual de la compañía, por lo tanto, se lo considera un gasto extraordinario.

Insumos médicos: son todos aquellos instrumentos o artículos utilizados en seres humanos para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades.

Síndrome de abstinencia: es un conjunto de reacciones tanto físicas como mentales que sufre una persona con adicción a una sustancia cuando deja de consumirla.

Grupo etario: es un grupo de personas que comparten edad o momento vital.

Consulta externa: es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente.

Estrategias: serie de acciones muy meditadas y encaminadas hacia un fin determinado.

Gestión: conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar una empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Elena, S., & Elena, S. (2014). Provincia: Cantón: Zona de Planificación: Nombre del GAD: Fecha de creación de la Parroquia: Población total del 2014: Extensión: Límites: 87.

ESTATUTO 1ER NIVEL MSP.pdf. (s. f.). Recuperado 3 de agosto de 2022, de <http://www.saludzona1.gob.ec/cz1/images/documentos/Transparencia/ESTATUTO%201ER%20NIVEL%20MSP.pdf>

La Parroquia—GAD Chanduy. (s. f.). Recuperado 3 de agosto de 2022, de <http://gadchanduy.gob.ec/la-parroquia/>

Censos, I. N. de E. y. (s.f.). Población y Demografía. Recuperado 29 de julio de 2022, de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos website: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Centro de Salud Tipo A Chanduy - Ministerio de Salud Pública. (s.f.). Recuperado 29 de julio de 2022, de <https://www.salud.gob.ec/centro-de-salud-tipo-a-chanduy/>

C.S. Chanduy. (s. f.-a). Base de datos Centro de Salud Chanduy 2021.

C.S. Chanduy. (s. f.-b). Base de datos Centro de Salud Chanduy 2022.

Santa Elena, entre la pobreza y la desnutrición a 15 años de ser provincia. (s.f.). Recuperado 31 de agosto de 2022, de Primicias website:

<https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/santa-elena-pobreza-desnutricion-provincia-ecuador/>

Villacreses. E at. (s. f.). *ANALISIS SITUACIONAL INTEGRAL DE SALUD 2019*.

La Parroquia-GAD Chanduy. (s. f.). Recuperado 6 de octubre de 2022, de <http://gadchanduy.gob.ec/la-parroquia/>

ANEXOS

Centro de Salud Chanduy

