



ESCUELA DE NEGOCIOS

Plan de Gestión Gerencial para el manejo integral de los pacientes con enfermedades no transmisibles en un Centro de Salud de la provincia de Napo - Ecuador

AUTOR

David Alejandro Klaic López

AÑO

2023



ESCUELA DE NEGOCIOS

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA EL MANEJO INTEGRAL DE LOS
PACIENTES CON ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES EN UN CENTRO DE
SALUD DE LA PROVINCIA DE NAPO - ECUADOR

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para
optar por el título de:

Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud

Docente Guía:

Mgs. Sonia Brazales Noroña

Autor:

David Alejandro Klaic López

Año
2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

RESUMEN

La presente investigación aplicada se desarrolló en Ecuador, en el Centro de Salud Wawa Sumaco, mismo que pertenece a la Coordinación Zonal 2 – Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Este establecimiento de primer nivel de atención, es un Centro de Salud Tipo A y tiene una cartera de servicios de Consulta externa de Medicina General, Medicina Familiar, Odontología, Obstetricia, Farmacia y Servicios de Enfermería.

Toda vez que las enfermedades no transmisibles (ENT) constituyen un problema de salud pública debido a su impacto a nivel mundial, tanto en las tasas de incapacidad como de muerte y que representan una importante carga de enfermedad en el Ecuador, se procedió a realizar un diagnóstico situacional de la atención de los pacientes con ENT en el Centro de Salud Wawa Sumaco. Realizado el análisis e identificada la problemática que limita la atención integral de estos pacientes, se procedió a seleccionar y priorizar el nudo crítico de mayor relevancia, a fin de proponer alternativas de solución u opciones de mejora de los procesos asistenciales inmersos en dicha atención con el propósito de que, a través de diferentes estrategias se logre la atención integral de estos pacientes por parte del Centro de Salud Wawa Sumaco.

Mediante un estudio cualitativo descriptivo observacional, se aplicaron las respectivas herramientas para recabar información que permite establecer estrategias factibles de implementar con el desarrollo de actividades con el cumplimiento de metas, que se plasman en un plan de gestión gerencial para la atención integral de los pacientes que padecen estas enfermedades en las comunidades que el Centro de Salud Wawa Sumaco atiende.

Dentro de las propuestas que se plantean para cumplir este objetivo institucional resalta la creación e implementación de un tarjetero para el control y seguimiento de los pacientes, además el agendamiento priorizado de los pacientes con ENT, finalmente el seguimiento ambulatorio personalizado mediante visitas domiciliarias para el control y tratamiento de estos pacientes.

ABSTRACT

The following investigation was developed in Ecuador, at the Wawa Sumaco Health Center, which belongs to the Zonal Coordination 2 - Health of the Ministry of Public Health of Ecuador. This health center is a type A health center and offers outpatient services for General Medicine, Family Medicine, Dentistry, Obstetrics, Pharmacy and Nursing Services.

Observing the increase in non-communicable diseases (NCDs) and their impact worldwide, both in disability and mortality rates. Through a qualitative descriptive observational study, a managerial management plan is proposed for the comprehensive care of patients suffering from these diseases in the communities served by the Wawa Sumaco Health Center.

The objectives of the following project include strategies to generate a rapprochement between patients and the staff of the Wawa Sumaco Health Center. For which limitations were identified in the care of these patients, to generate a mechanism for their adequate follow-up and to prioritize the care of patients with NCDs in the day-to-day life of the health center.

Among the proposals that were made to meet these objectives, the creation of a card holder for the control and follow-up of patients, as well as the scheduling of specific shifts for patients with NCDs, and finally the outpatient follow-up through home visits for control and treatment for the patients.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
CAPÍTULO I.....	1
REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1. Análisis Ambiental Situacional.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	2
1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	2
1.2.2. Oferta y Demanda de Servicios	5
1.2.3. Oferta (Red).....	6
1.2.4. Demanda de Servicios.....	6
1.2.4.1. Análisis Geoespacial y Geopolítico.....	7
2. Planteamiento del problema	11
2.1. Planteamiento del problema	11
2.2. Justificación del planteamiento del problema.....	14
2.3. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios.....	14
2.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	15
2.5. Matriz de evaluación de alternativas estudiadas	16
CAPÍTULO II	18
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	18
3. Metodología de la Investigación.....	18
3.1. Justificación de la Metodología	18
3.2. Técnicas Utilizadas	18
3.3. Aplicación de la Metodología	19
4. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	21
4.1. Gestión Gerencial de la Dirección	21
4.2. Gestión Estratégica de Marketing.....	21
4.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	21
4.4. Gestión Financiera.....	21
4.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	22

4.6.	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	22
4.7.	Gestión de los Servicios del Centro de Salud	22
CAPÍTULO III.....		23
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL		23
5.	Planteamiento Estratégico	23
5.1.	Análisis del entorno social	23
6.	Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....	26
7.	Análisis FODA	28
7.2.	Cadena de Valor de la Organización.....	29
8.	Planificación Estratégica	30
6.	Plan de Gestión Gerencial	33
6.1.	Gestión Gerencial de la Dirección	33
6.4.	Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	35
6.5.	Gestión Financiera	37
6.6.	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	38
CAPÍTULO IV.....		39
EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL		39
7.	Evaluación del proyecto de gestión gerencial	39
7.1.	Limitaciones y/o restricciones en la Gestión Gerencial	39
7.2.	Conclusiones.....	39
7.3.	Recomendaciones	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		41
ANEXOS		44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes de la estructura del Centro de Salud Wawa Sumaco.....	3
Tabla 2 Estructura Operativa Centro de Salud Wawa Sumaco	5
Tabla 3 Morbilidad de mayor consulta en el Centro de Salud Wawa Sumaco – Año 2022.....	7
Tabla 4 Cadena de Valor de la Organización.....	29
Tabla 5 Indicadores de Prestación de Servicios	33
Tabla 6 Indicadores de Calidad	34
Tabla 7 Indicadores de Ejecución.....	34
Tabla 8 Indicadores de Gestión Administrativa - Capacitaciones.....	35
Tabla 9 Indicadores de Gestión Administrativa – Evaluaciones.....	35
Tabla 10 Indicadores de Prestación de Servicios – Agenda y horario.....	36
Tabla 11 Indicadores de Prestación de Servicios - Tarjetero	36
Tabla 12 Indicadores de Prestación de Servicios - Atención a pacientes	36
Tabla 13 Indicadores de Prestación de Servicios – Capacitación a pacientes.....	37
Tabla 14 Indicadores de Gestión Financiera	37
Tabla 15 Indicadores de Adquisición de Medicamentos	38
Tabla 16 Indicadores de Recepción de Medicamentos.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura administrativa del Centro de Salud “Wawa Sumaco”	4
Figura 2 Oferta de servicios de salud en el Cantón Archidona.....	5
Figura 3 Mapa de ubicación de la Parroquia Hatun Sumaco.	8
Figura 4 Pirámide poblacional Hatun Sumaco.	10

CAPÍTULO I

REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Análisis Ambiental Situacional

1.1. Introducción

En la actualidad existe un incremento de los pacientes que presentan enfermedades no transmisibles (ENT). Este grupo de enfermedades no son causadas por un factor infeccioso, sino que su etiología depende de múltiples determinantes para que debuten. Su sintomatología es inespecífica al inicio y la gran mayoría de los diagnósticos son de manera incidental al realizarse un control de salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) este tipo de enfermedades cobran la vida de 41 millones de personas y son la causa de muerte número uno en el mundo con 17.9 millones de personas al año (OMS, 2022).

Las ENT dependen en gran parte del estilo de vida del paciente, el ambiente socioeconómico, entre otros factores. Suelen tener un desenlace poco prometedor si no se sigue con el tratamiento y medidas conductuales que el paciente debe tomar para que la enfermedad no afecte en gran manera a las funciones de su cuerpo (Álvarez, 2001).

Tomando en consideración estos dos factores, el que son enfermedades silenciosas y que pueden causar consecuencias catastróficas en la salud y vida del paciente, así como de su familia, se propone el presente proyecto, el cual, a través de un proceso de investigación y análisis permitirá identificar la problemática más relevante, se procederá a aplicar una metodología que permita recolectar información y los datos necesarios para aplicar conceptos y modelos.

Posterior a lo cual se proponen alternativas de solución, que se evalúan y se determina la factibilidad de su implementación a través de un plan de gestión gerencial que contempla estrategias con el desarrollo de actividades con el cumplimiento de metas para lograr el objetivo institucional, que en el presente caso, es la atención integral de los pacientes con ENT, de tal manera que se pueda concientizar a la población, brindar

atención y tratamiento a los pacientes y finalmente crear una estrategia de prevención de las ENT (OPS, 2018).

El Centro de Salud Tipo A “Wawa Sumaco”, actualmente, no cuenta con ninguna estrategia para realizar un seguimiento cercano a los pacientes con ENT. Los pacientes acuden a sus controles por sus propios medios. Sin embargo, existen pacientes que no disponen de la capacidad económica para poder acudir al Centro de Salud y otros que la falta de concientización hace que no tomen su patología con la importancia que amerita.

En este contexto, con este trabajo se pretende proponer estrategias de gestión gerencial que mejoren los procesos de la atención de los pacientes con ENT y que impulsen a que el Centro de Salud pueda llegar a ellos, previniendo complicaciones, identificando nuevos problemas y generando cambios en la parroquia.

1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

En los siguientes apartados se realiza un desglose de la estructura, oferta, demanda y servicios que brinda el Centro de Salud “Wawa Sumaco”, de esta manera se conocerá de manera más detallada la gestión del Centro de Salud, el cual se encuentra ubicado en la provincia de Napo, en el cantón Archidona, parroquia Hatun Sumaku, en la comunidad Wawa Sumaco sobre la vía Hollin – Loreto Km 45 SN Y SN.

1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

1.2.1.1. Estructura Administrativa

Un eje fundamental de toda institución sanitaria es la estructura orgánico funcional que establece los roles, actividades, responsabilidades, productos de cada instancia, orientados a lograr los objetivos institucionales.

En el Centro de Salud “Wawa Sumaco” existe limitación en cuanto a talento humano, por lo que muchas de las responsabilidades administrativas se distribuyen entre todo el personal operativo, lo que ocasiona que la toma de decisiones y los planes a largo plazo se vean afectados.

En la Tabla 1 podemos observar que la estructura administrativa del centro de salud consta del siguiente personal:

Tabla 1

Componentes de la estructura del Centro de Salud Wawa Sumaco

Estructura Administrativa del Centro de Salud “Wawa Sumaco”	
Tipo de personal	Cargo
Administrativo	Auxiliar de Admisiones
	Auxiliar de Farmacia/bodega
Administrativo y Operativo	Administrador Técnico del Centro de Salud
	Roles administrativos específicos
Operativo	Área de Medicina General
	Área de Medicina Familiar
	Área de Obstetricia
	Área de Odontología
	Área de Enfermería

Nota. Corresponde a la estructura administrativa-operativa del CS.

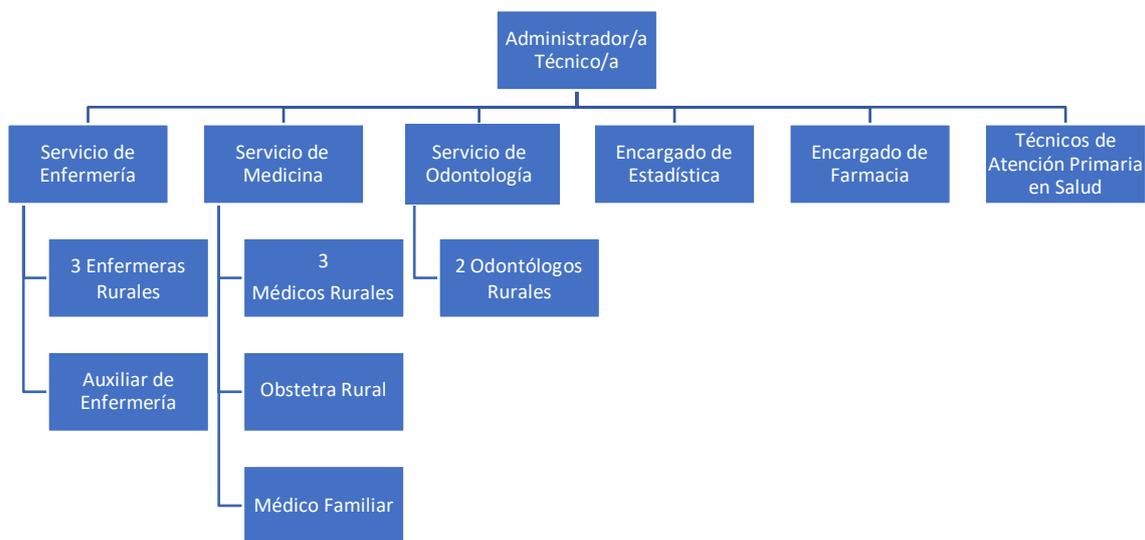
Elaboración propia

En esta estructura, la instancia o proceso gobernante, quien toma las decisiones es el/la Administración Técnica. Además, cada grupo de profesionales tiene un líder. Un líder del área de enfermería, medicina, odontología y en las áreas administrativas, los auxiliares de farmacia y estadística se comunican directamente con la Autoridad de la Unidad Médica. (Acuerdo Ministerial 004568, 2013).

Existen 2 funcionarios cuyas funciones son netamente operativas. Estos son: el auxiliar de enfermería y el médico familiar que acude al Centro de Salud, 1 vez por semana, debido a realiza itinerancia en otro centro de salud de la zona.

Figura 1

Estructura administrativa del Centro de Salud “Wawa Sumaco”



Nota. Corresponde a la estructura operativa del C.S.

Elaboración propia

Una peculiaridad del Centro de Salud Wawa Sumaco, es que su instancia jerárquica superior es la Coordinación Zonal 2 – Salud, no existiendo una Dirección Distrital de por medio.

1.2.1.2. Estructura Financiera

En relación a la estructura financiera, el Centro de Salud Wawa Sumaco pertenece a la Coordinación Zonal 2 – Salud, por lo que la asignación presupuestaria se realiza desde este nivel. No existen, al momento, planes de evaluación financiera o económica de los centros de salud en el sector. Por lo que algunas deficiencias identificadas como consecuencia de este estudio pueden servir como información para estudios posteriores.

1.2.1.3. Estructura Operativa

La estructura operativa del Centro de Salud Wawa Sumaco, tiene como base las normas generales de todos los centros de salud de primer nivel, establecidas en el Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud Familiar, Comunitario E Intercultural

(MAIS-FCI). En el mismo se establece los profesionales y sus perfiles para la adecuada gestión operativa de la Unidad Médica (Acuerdo Ministerial 005212, 2018)

Tabla 2
Estructura Operativa Centro de Salud Wawa Sumaco

Cargo	Número de funcionarios
Medicina Familiar	1
Medicina Rural	3
Enfermería Rural	3
Auxiliar de Enfermería	1
Odontología Rural	2
Obstetricia Rural	1
Estadística	1
Farmacia	1
Técnicos de Atención Primaria en Salud (TAPS)	2
Total	15

Nota. Profesionales: perfil y número en el C.S.

Elaboración propia

1.2.2. Oferta y Demanda de Servicios

En el cantón Archidona de la provincia del Napo, según GEOSALUD, se cuenta con 4 instituciones del MSP, 3 Centros de Salud Tipo A y 1 Centro de Salud Tipo B. En relación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se cuentan con 2 establecimientos, mismos que corresponden a puestos de salud. No existen unidades de los otros subsistemas de salud en el sector.

Figura 2

Oferta de servicios de salud en el Cantón Archidona



GeoSalud 3.7.8 (2023)

1.2.3. Oferta (Red)

La red de establecimientos para la provisión de servicios de salud mediante la cual se realizan referencias del Centro de Salud Wawa Sumaco, son las instituciones pertenecientes al MSP dentro de la administración de la Coordinación Zonal 2 – Salud. El principal hospital de referencia es el Hospital José María Velasco Ibarra, ubicado en la ciudad de El Tena. La distancia es un problema pues al momento de realizar las referencias la ambulancia requiere de aproximadamente 1 hora 30 minutos para trasladarse desde El Tena hasta el Centro de Salud y el mismo tiempo de regreso, lo que ocasiona un prolongado tiempo de traslado de pacientes cuya condición clínica, muchas veces, es crítica.

Otro centro de salud con el que se ha coordinado para el traslado de pacientes es el Centro de Salud Tipo B de Loreto, establecimiento de salud al cual se realizan las transferencias de pacientes embarazadas sin factores de riesgo para la atención del parto.

De la misma manera la red de unidades del Ministerio de Salud Pública se articula con otras instituciones como el MIES, IEES, ISSPOL e ISSFA. Esta articulación se encuentra en un punto álgido, debido a que, en todos los establecimientos de salud, la demanda de atención por parte de la población es mucho mayor a la oferta disponible, lo que ocasiona malestar e insatisfacción de los pacientes y usuarios del Centro de Salud.

1.2.4. Demanda de Servicios

La población dentro de la parroquia Hatun Sumaku se dedica, en su mayoría, a la agricultura, sin embargo, sus hábitos alimenticios no son los adecuados para mantener una vida sana. Por lo tanto, las enfermedades no transmisibles como la diabetes, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, son un elemento frecuente en la consulta externa de medicina general o familiar.

También se atienden patologías infecciosas como las infecciones de vías respiratorias, parasitosis, e infecciones de vías urinarias. Finalmente, debido a que la mayoría de su trabajo es físico, las lesiones y dolores musculares también son parte de las patologías más comunes que padecen los pacientes que acuden a la Unidad de Salud.

En la tabla 3 se puede observar el perfil epidemiológico del año 2022 en relación a las atenciones brindadas en el Centro de Salud Wawa Sumaco.

Tabla 3

Morbilidades de mayor consulta en el Centro de Salud Wawa Sumaco – Año 2022

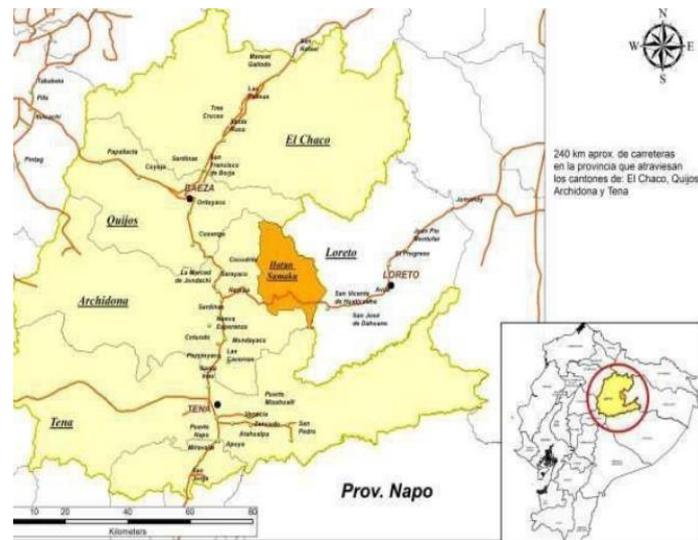
Patología	CIE-10	Porcentaje
Rinofaringitis	J00X	18.3%
Faringitis aguda, no especificada	J029	6.1%
Paratosis intestinal	B829	9.0%
Amigdalitis estreptocócica	J030	3.1%
Otras gastroenteritis y colitis de origen infeccioso	A090	3.1%
Hipertensión esencial (Primaria)	I10X	2.9%
Amigdalitis aguda, no especificada	J039	2.7%
Lumbago no especificado	M545	2.7%
Infección de vías urinarias	N390	2.3%
Retardo del desarrollo debido a desnutrición proteico-calórica	E45X	1.94%
Otras	-	51.5%

Fuente: ASIS Centro de Salud Wawa Sumaco – 2022

1.2.4.1. Análisis Geoespacial y Geopolítico

La provincia de Napo, con su cantón Archidona, alberga una bella parroquia llamada Hatun Sumaku que se encuentra ubicada al noreste, a 50 km de la ciudad de El Tena y 150 km aprox. de Quito, capital de la República del Ecuador (IGEPN, 2018), a través de la carretera llamada “Hollín-Loreto” que conecta a Archidona con la ciudad de El Coca (MSP, 2021).

Figura 3
Mapa de ubicación de la Parroquia Hatun Sumaco.



Fuente: Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2018 – 2024

Límites:

- Norte: Parroquia “Cotundo”
- Este: Parroquia “San José de Payamino”
- Sur: Parroquia “Cotundo”
- Este: Parroquia “San Vicente de Huaticocha”
- Oeste: Parroquia “Cotundo”

Comunidades:

La parroquia de Hatun Sumaco tiene 11 comunidades: Pacto Sumaco, Pucuno Chico, Challwa Yaku, Wamaní, Wawa Sumaco, Diez de Agosto, Tambamuyo, Orito Yacu, Lupino, Mushullacta y Papanku (MSP, 2022).

De las comunidades mencionadas, las más grandes son Diez de Agosto, Wamaní y Wawa Sumaco. Mientras que las comunidades más alejadas son Lupino, Tambamuyo y Pucuno Chico. Estos factores son importantes a tener en cuenta para la planificación de las actividades extra murales.

1.2.4.2. Oferta de Servicios (Establecimiento de salud)

Dentro de los servicios que ofrece a diario el centro de salud se encuentra la atención integral de medicina general para los pacientes de todas las edades, atención especializada por medicina familiar, atención por obstetricia, servicios de odontología, servicios de vacunación, tamizaje metabólico neonatal (TAMEN) y administración de medicamentos.

La infraestructura del Centro de Salud cuenta con una sala de preparación, un consultorio para medicina general, un consultorio para obstetricia, un consultorio para obstetricia, un consultorio para enfermería y vacunas, un área de estadística y un área de farmacia.

La rotación del personal varía en base a sus funciones. El personal de estadística, farmacia y técnicos de atención primaria de salud cumplen con el horario normal de trabajo de 8 horas diarias 5 días a la semana, con fines de semana libres. Mientras que el personal operativo: médico, enfermería, odontología y obstetricia cumplen un horario de 8 horas al día 22 días al mes con 8 días de descanso, con el propósito de que siempre exista personal para la atención a la población todos los días.

Dentro de las actividades que se realizan en el Centro de Salud están la atención de consulta externa con apoyo diagnóstico y terapéutico, cuidados de enfermería, atención a pacientes que acuden a emergencia, atención especializada por medicina familiar, entrega de medicamentos, valoración y referencia de patologías de mayor complejidad o que no puedan ser resueltas en el centro de salud (Acuerdo Ministerial 005212, 2018)

Algunos servicios se los ofrece en ocasiones durante el mes, como toma de muestras de laboratorio que son enviadas al Centro de Salud Tipo B de Archidona. Toma de paptest y estudios de mayor complejidad son enviados al Hospital José María Velasco Ibarra en la ciudad de El Tena. Estos dependen en gran parte de la gestión del Administrador Técnico del Centro de Salud.

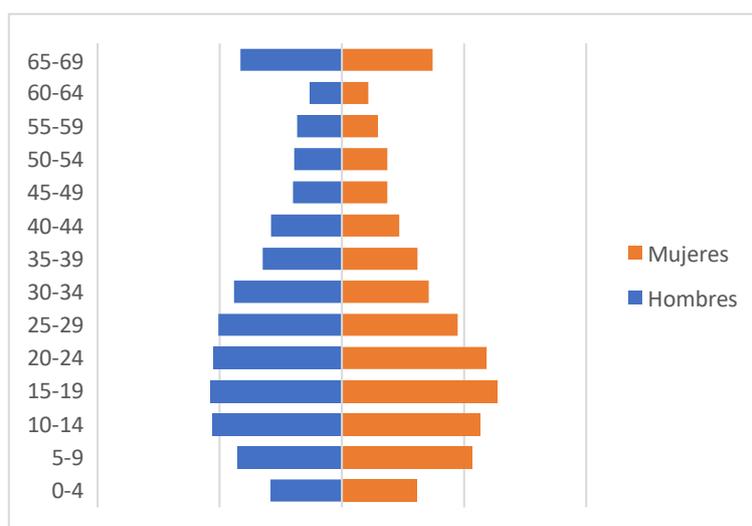
El agendamiento de las citas es a libre demanda. Por lo que se atiende a los pacientes según su hora de llegada. Por esta razón, la organización de actividades extramurales e intramurales se la debe realizar cuando se encuentran mínimo dos enfermeras y dos médicos en el Centro de Salud. Así la atención no es interrumpida y de igual manera se puede alcanzar a un mayor porcentaje de la población.

1.2.4.3. Población atendida

La población usuaria del Centro de Salud Wawa Sumaco es de aproximadamente 3989 personas. En relación a sexo, 2049 son hombres y 1940 son mujeres. El 98% de la población es indígena, Kichwa Amazónico. Es importante recalcar la etnia, ya que, en base a la necesidad de instaurar tratamientos de largo plazo, como en las enfermedades crónicas, se debe analizar también una estrategia que permita la coexistencia de la medicina ancestral con la medicina occidental. Por lo que generar planes de intercambio de conocimientos con los sabios del pueblo es una opción para brindar a los pacientes una mejor atención.

En relación a la edad, existe un patrón estacionario, donde hay mayor número de personas menores a 24 años a comparación con las personas mayores de 65 años (MSP, 2022).

Figura 4
Pirámide poblacional Hatun Sumaco.



Fuente: ASIS Centro de Salud Wawa Sumaco – 2022

1.2.4.4. Demanda de servicios insatisfecha

Dentro de los niveles de atención y complejidad conforme el modelo determinado en el MAIS-FCI, la gestión operativa del Centro de Salud Wawa Sumaco, debe enfocarse a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a la atención de morbilidad de primer nivel y la referencia de los casos que por su limitada capacidad resolutive no le es posible atender. Estos casos son principalmente pacientes embarazadas en labor de parto, accidentes de tránsito, crisis hipertensivas, mordeduras de serpiente y toda patología que ponga en riesgo la vida del paciente y que requiera mayor complejidad de procedimientos para su tratamiento y resolución.

Uno de los puntos más críticos para el sector es el traslado, ya que, a pesar de encontrarse en una vía interprovincial de segundo orden, el hospital más cercano está a 1h30, lo que implica que en las emergencias para el traslado del paciente se requiera de aproximadamente, 2h40minutos. Por lo tanto, aquellas emergencias que requieren de traslado se demoran y pueden llegar a complicar el estado de salud del paciente.

También, es difícil para los pacientes poder asistir a la consulta externa, ya que el transporte es solo con buses interprovinciales y sin una hora específica.

Otro punto donde puede existir una demanda insatisfecha es con los pacientes adultos mayores que hablan únicamente Kichwa. Esto, es un problema al momento de intentar explicar a los pacientes sobre el tratamiento que deben seguir. Para superar esta barrera, se ha intentado capacitar al personal con el uso de palabras Kichwas frecuentes en medicina y en caso de no poder, se conversa con habitantes de la zona que puedan traducir, para que se comprenda y atiendan todas las demandas de los pacientes mayores de edad.

2. Planteamiento del problema

2.1. Planteamiento del problema

Dentro del sistema público de salud del Ecuador, se pueden encontrar múltiples limitaciones y problemas que impiden que estas casas de salud puedan cubrir con la atención adecuada a la población que lo necesita. Observándose que el sistema se

encuentra abarrotado de pacientes y con grandes limitaciones de sus recursos. Por ejemplo, existen pacientes que deben esperar meses para poder conseguir una cita médica para el seguimiento de su patología con un especialista y tiempos de espera aún más largos para poder realizarse exámenes complementarios. Con la llegada de la pandemia por el SARS-COV2 este problema se agudizó. Lo que dejó a muchos pacientes sin el tratamiento que necesitaban para sus patologías crónicas.

Las enfermedades no transmisibles son la principal causa de muerte en el mundo. Sin embargo, éstas varían dependiendo del tipo de país en el que se estudie. Se ha visto que, en países de ingresos altos e ingresos medio altos, éstas ocupan los 5 primeros puestos; observándose en orden las enfermedades cardiovasculares, patologías malignas del sistema respiratorio, enfermedades crónicas pulmonares. Comparando con los países de ingresos bajos, se puede evidenciar que en éstos las principales causas de mortalidad son infecciosas, mientras que las enfermedades no transmisibles se las observa a partir del 3er lugar (OMS, 2019).

Según sus ingresos, Ecuador es catalogado como un país de ingreso medio alto (EKOS, 2018), por lo que, se enfrenta a patologías infecciosas y a patologías no transmisibles. Es así que, dentro de las principales causas de defunción en el Ecuador en el año 2021, las enfermedades cardiovasculares son la primera causa de muerte con un 21.6%, seguidas de las defunciones por COVID-19, en tercer lugar, las muertes por diabetes mellitus con un 5.3%, finalmente las defunciones por infecciones respiratorias bajas como influenza y neumonía con un 4.1% (INEC, 2022).

Además de estos datos, se conoce que las personas que padecen de enfermedades no transmisibles que se encuentran descompensadas o sin un tratamiento adecuado, son personas que se encuentran con un mayor riesgo de desarrollar complicaciones que el resto de la población que se recuperaría sin mayor riesgo. Mostrando así la importancia de brindar el tratamiento necesario e individualizado por paciente para disminuir estos riesgos.

Tomando estos antecedentes, se demuestra la necesidad de dar un seguimiento adecuado a los pacientes que tienen enfermedades no transmisibles, de esta manera se puede conocer el diagnóstico, tratamiento y complicaciones que estos pacientes puedan

sufrir. Así como un análisis de comorbilidades para determinar el riesgo y necesidad de control de las enfermedades de los mismos.

El Centro de Salud Wawa Sumaco realiza la atención, identificación y control de las personas con ENT de toda la parroquia de Hatun Sumaco. Sin una atención adecuada los pacientes que tienen estas patologías, pueden desarrollar complicaciones, lo que incrementa el gasto en medicamentos e insumos, disminuye la producción del paciente lo que disminuye sus ingresos y finalmente impide el desarrollo integral de la salud individual y comunitaria.

El agendamiento es por libre demanda lo que afecta a los pacientes que viven en comunidades lejanas, ya que en algunos casos deben caminar más de 2 horas para poder llegar al Centro de Salud y al ver llena la sala de espera deciden regresar a su hogar, sin recibir la atención y medicación que necesitan.

Los pacientes adultos mayores suelen hablar únicamente Kichwa. Esto, es un problema al momento de explicar a los pacientes sobre el tratamiento que deben seguir. Para superar esta barrera, se ha intentado capacitar al personal con palabras Kichwas frecuentes en medicina y en caso de no poder, conversar con personas de la zona que puedan traducir, para que se puedan cumplir con todas las necesidades de los pacientes adultos mayores.

Estos son factores a tener en cuenta al momento de generar estrategias gerenciales que permitan una mayor cobertura de la población, sin perjudicar los procesos que ya se encuentran en funcionamiento y que están obteniendo buenos resultados.

Por lo tanto, el generar una propuesta de cambio para la identificación, seguimiento y control de los pacientes con estas patologías, se convierte en un elemento esencial para disminuir la tasa de morbi mortalidad de la población, disminución de los gastos realizados en estas patologías y una mejoría de la calidad de vida de la población.

2.2. Justificación del planteamiento del problema

En el momento actual, no existen planes de investigación dentro del Centro de Salud Wawa Sumaco que sean enfocados a la población con ENT. El presente estudio se enfoca en los pacientes con ENT y planea proponer diferentes estrategias que permitan una atención integral de los mismos.

El incremento a nivel mundial de las ENT y la dificultad de los pacientes para poder acudir a sus controles, tener la medicación para un tiempo establecido y realizar los cambios en su estilo de vida, se ha convertido en un problema dentro de la parroquia Hatun Sumaco, debido a que las consecuencias de estas patologías, ha visto incrementada en su incidencia.

Este trabajo analiza la situación actual en la que los pacientes con ENT buscan su atención y controles, las herramientas que propone el Centro de Salud Wawa Sumaco y proceso que puedan mejorar la misma, sin generar un importante gasto grande MSP ni al centro de salud.

2.3. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios

2.3.1. Objetivo General

Proceso de Gestión Gerencial para el manejo integral de los pacientes con enfermedades no transmisibles en el Centro de Salud Wawa Sumaco, por medio de estrategias que generen un acercamiento entre los pacientes y el personal del Centro de Salud Wawa Sumaco.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar limitaciones en la atención a los pacientes con ENT.
- Generar un mecanismo para realizar un seguimiento adecuado, mes a mes de los pacientes con ENT.
- Dar prioridad a los pacientes con ENT en el agendamiento de turnos diarios del Centro de Salud.
- Crear un espacio exclusivo para pacientes con ENT limitando horas de llegada y atención de los mismos.

2.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

- Establecer la necesidad de un personal operativo de planta que permita que los proyectos se institucionalicen.
- Organización de los pacientes para su agendamiento de controles y atención.
- La atención al ser a libre demanda permite establecer un horario para la atención de los pacientes con ENT.
- Comunicación adecuada entre el Centro de Salud y las autoridades locales.
- En las actividades extramurales: uso del mapa parlante para identificación de los pacientes con enfermedades no trasmisibles como población de atención prioritaria.
- Apoyo de la comunidad para mejorar la atención a los adultos mayores.

2.5. Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

Anexo 1.-

Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución.

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

“PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA EL MANEJO INTEGRAL DE LOS PACIENTES CON ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES EN EL CENTRO DE SALUD WAWA SUMACO”

Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de solución	Unidad de Gestión Responsable
Pacientes no acuden al centro de salud por largos tiempos de espera para atención	Ausencia de un flujograma de atención prioritaria a pacientes con ENT	Falta de apego al tratamiento por parte de los pacientes Subdiagnóstico de pacientes con ENT	Informar y sensibilizar a la población acerca del algoritmo de atención y sus razones	Generar un flujograma que permita disminuir el tiempo de espera a los pacientes que acuden para atención de ENT	Administración Técnica del establecimiento de salud Área de Estadística
Pacientes que no se realizan controles y	Falta de un cronograma para	Incremento de complicaciones por las ENT no tratadas o	Disponer de una identificación específica de los pacientes con	Agregar dentro de los cronogramas de atención extramural, a los pacientes	Área de medicina del Centro de Salud

tampoco toman la medicación por varios meses	visitas extramurales a pacientes con ENT	inadecuadamente atendidas	ENT para su atención priorizada en las atenciones extramurales	con ENT que deben ser visitados (uso mapa parlante)	Administración Técnica del establecimiento de salud
			Contar con el personal y el transporte para las actividades extramurales		
Descompensación de la enfermedad en los pacientes	Déficit de seguimiento a pacientes con ENT	Falla en los tratamientos. Incremento de complicaciones.	Conocer si los pacientes siguen adecuadamente su tratamiento en casa y generar un mecanismo de control	Crear un tarjetero que permita conocer al paciente y fechas de controles	Área de medicina del Centro de Salud Administración Técnica del establecimiento de salud
Los individuos de la población no toman medidas preventivas para el desarrollo de ENT	Ausencia de información acerca de la ENT en la población	Incremento en la incidencia de pacientes que padecen ENT	Disponer del financiamiento necesario para cumplir con actividades que lleguen a mayor población	Actividades informativas acerca de las ENT. (causas, factores de riesgo, diagnóstico, complicaciones y tratamiento).	Área de medicina del Centro de Salud Administración Técnica del establecimiento de salud
Elaboración propia					

CAPÍTULO II

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

3. Metodología de la Investigación

3.1. Justificación de la Metodología

La importancia del control médico que deben recibir los pacientes con enfermedades no transmisibles es esencial para evitar complicaciones a futuro, es la motivación para la implementación de este plan de gestión gerencial, mismo que se enfoca en lograr una atención integral y un adecuado seguimiento de los pacientes que padecen estas enfermedades.

La investigación se desarrolló mediante técnicas cualitativas de investigación para su aplicación y recolección de datos. Por lo tanto, el principal objetivo es comprender e interpretar el significado y las experiencias de individuos o grupos en su contexto natural.

De esta manera, el estudio puede brindar varios datos de suma importancia, para conocer cuáles son los factores que intervienen en la atención de los pacientes con ENT, y su seguimiento oportuno. Al conocer estas limitaciones se propone actuar en las mismas y así ofrecer mayor cobertura de atención a los pacientes con ENT.

3.2. Técnicas Utilizadas

Se realizó un estudio cualitativo descriptivo, observacional y transversal, para describir y resumir algunas características que los pacientes que acuden a sus respectivos controles en el Centro de Salud Wawa Sumaco pueden presentar, en el contexto de su atención, medicación, seguimiento y adherencia al tratamiento.

3.2.1. Entrevistas

La entrevista cualitativa es una técnica de investigación utilizada para recopilar información detallada sobre un fenómeno, experiencia o perspectiva en particular.

En este caso se utilizó el método de entrevistas, con el afán de conocer algunos factores o patrones que pueden influir en la conducta del paciente, en sus controles médicos y en el seguimiento del tratamiento instaurado.

3.2.2. Observación directa

La observación directa implica recopilar datos mediante la observación de personas, animales o eventos en su entorno natural. En relación al papel del observador en esta técnica, puede influir dependiendo del plan a ejecutarse. Lo que puede variar desde la no participación hasta una participación completa, donde el investigador es un participante más.

En este estudio se realizó la observación directa con un papel del observador con una participación moderada, ya que hubo participación en algunas actividades, pero no en todas.

3.3. Aplicación de la Metodología

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los pacientes que presentan una ENT y que acudieron al Centro de Salud Wawa Sumaco. Tras la explicación del enfoque de la investigación a los pacientes, se procedió a la realización de las entrevistas.

Las entrevistas se dividieron en la recolección de datos del paciente, la enfermedad que padece, los controles que se realizan y además, en obtener la opinión de ellos sobre cómo mejorar la atención y el seguimiento brindado.

De las entrevistas realizadas el 60% fueron pacientes mujeres y el 40% fueron pacientes hombres, la edad osciló con un mínimo de 53 años y un máximo de 82 años teniendo una media de 65 años.

La enfermedad que predominó entre los diagnósticos de los pacientes, fue la hipertensión arterial, misma que la tiene el 100% de los pacientes entrevistados y 1 tiene como comorbilidad, diabetes mellitus tipo 2. La media del diagnóstico de la ENT es de 5 años desde el diagnóstico, observándose que el paciente con su diagnóstico más cercano es hace 3 meses y el de mayor tiempo 15 años.

En relación al tiempo que les toma trasladarse desde sus hogares hasta el centro de salud se observó que el paciente que menor tiempo requiere es de 5 minutos y el que más tiempo se hace es de 1 hora.

De los pacientes entrevistados 2 refieren que cuando acuden al Centro de Salud son acompañados por sus hijos, mientras que el resto acude sin compañía y mediante sus propios medios.

El 40% de los pacientes refiere que acude a sus controles de manera mensual, un 20% refiere que acude a sus controles cada 3 meses y un 40% acude cuando se presenta la oportunidad de acudir al Centro de Salud.

Todos los pacientes entrevistados encontraron inconvenientes en relación al tiempo que esperan para poder ser atendidos, así como el tiempo en el que se realiza la atención médica.

Entre los principales problemas que expresaron los pacientes en relación a la atención y sus turnos se encontraban: el tiempo de espera debido a la limitación en movilidad, la incapacidad de poder agendar turnos debido a que el establecimiento se maneja a libre demanda, la dificultad de poder acudir al Centro de Salud por la lejanía y finalmente el desconocimiento de la ENT y sus respectivas complicaciones al no tener un plan de tratamiento a largo plazo adecuado.

Dentro de las sugerencias que dieron los pacientes se encuentra la de permitir agendar turnos a los pacientes que acuden para realizarse un control de ENT aun cuando la agenda esté completa, brindar prioridad a los pacientes que presentan tiempo limitado debido a su movilización y poder realizar atenciones más seguidas en las comunidades que se encuentran distantes al centro de salud.

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

El Centro de Salud Wawa Sumaco, es un centro de salud tipo A por lo que corresponde al primer nivel de atención en el sistema público de salud del Ecuador. Dentro de la división sectorial pertenece a la Coordinación Zonal 2.

4.1. Gestión Gerencial de la Dirección

A la cabeza del Centro de Salud Wawa Sumaco se encuentra el/la Administrador/a Técnico, quien es un profesional de la salud quien procura que se cumplan las directrices establecidas por la Coordinación Zonal 2.

4.2. Gestión Estratégica de Marketing

Al ser una entidad pública del Estado, el Centro de Salud Wawa Sumaco no cuenta con una gestión de marketing por sí misma. La información es difundida a través de varias herramientas por las áreas de comunicación zonal en función de las directrices nacionales. Lo que se propone al nivel nacional es la socialización a la población acerca de las diferentes campañas que se realizan, mismas que tienen un enfoque preventivo y educativo para la población.

4.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La gestión administrativa y de recursos humanos es proporcionada por la Coordinación Zonal 2, misma que se encarga de los procesos de selección, contratación, evaluación, supervisión de horarios, aprobación de vacaciones, supervisión de la asistencia del personal, entre otros.

4.4. Gestión Financiera

En relación a la gestión financiera, el Centro de Salud Wawa Sumaco depende de la gestión administrativa financiera de la Coordinación Zonal 2 – Salud, instancia de la cual recibe los bienes: medicamentos, dispositivos médicos e insumos, así como talento humano para su operatividad.

4.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Las compras de medicamentos y dispositivos médicos se ejecutan en el marco de la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública, los cuales son adquiridos por las Entidades Operativas Desconcentradas, en unos casos, o centralizadas desde las Coordinaciones Zonales. Desde las cuales son distribuidos a las diferentes Direcciones Distritales y éstas hacen la entrega de los medicamentos y dispositivos médicos a los Centros de Salud en base a los requerimientos de cada uno.

El Centro de Salud Wawa Sumaco, realiza mensualmente los requisitos a la Coordinación Zonal 2 – Salud para los medicamentos e insumos que necesita. En la mayoría de las ocasiones, la Coordinación proporciona un vehículo para la entrega de los mismos. Sin embargo, debido a la lejanía y a limitaciones en relación al tiempo de uso de los vehículos existen ocasiones en las que un profesional designado retira la medicación e insumos por sus propios medios, para luego llevarlos al centro de salud.

4.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones se basa en las normas y herramientas que la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación proporciona al nivel local.

En el Centro de Salud Wawa Sumaco, no se cuenta con un sistema específico para el agendamiento de citas. Además, que el registro de la atención se lo realiza en la historia clínica física del paciente y en el sistema RDACAA 2.0

4.7. Gestión de los Servicios del Centro de Salud

El Centro de Salud Wawa Sumaco, ofrece los servicios de salud establecidos para los Centros de Salud Tipo A, dentro de los cuales se encuentran:

Consulta externa:

- Atención en Medicina General
- Atención en Medicina Familiar (profesional itinerante)

- Atención de Odontología
- Atención de Obstetricia
- Vacunación
- Farmacia
- Referencias a mayor nivel de atención y complejidad

Estos servicios se encuentran enfocados a solucionar la mayoría de las patologías que se presenten, así como a referir aquellas donde exista limitada capacidad resolutive. Todos estos servicios se encuentran a la disposición de la población tanto hombres como mujeres y de todas las edades.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

5. Planteamiento Estratégico

5.1. Análisis del entorno social

Para realizar el análisis del entorno social se debe tener en cuenta que el Centro de Salud Wawa Sumaco y sus servicios reciben influencia de diferentes factores que componen a la comunidad y las normas mismas del sistema público.

Para poder identificar correctamente estos factores se utilizó una técnica conocida como PEST, en la cual se analizan los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos del entorno, brindando información para el análisis de la toma de decisiones que se realizan en el Centro de Salud de Wawa Sumaco.

5.2. Factores Políticos

El marco general bajo el cual el Centro de Salud Wawa Sumaco se maneja son la Constitución de la República del Ecuador (2008) y la Ley Orgánica de Salud.

Además, debe considerarse la normativa expedida por el Ministerio de Salud Pública conforme el modelo de atención implementado, MAIS-FCI, respecto de las

acciones del primer nivel de atención, así como las estrategias que la Coordinación Zonal 2 propone para sus unidades de salud.

5.3. Factores económicos

El factor económico depende de la asignación de presupuesto que el Estado entrega al sector salud y de igual manera la distribución del presupuesto que se realiza para cada Coordinación Zonal y Centro de Salud.

La atención que brinda el Centro de Salud Wawa Sumaco es gratuita y garantizada por las leyes que rigen en el país como lo es la Constitución de la Republica del Ecuador. La suficiente y oportuna asignación de presupuesto para las unidades de salud genera oportunidades para mejorar la calidad de la atención e impulsar innovaciones y nuevos servicios que se puedan brindar a la población para atender sus necesidades en salud.

5.4. Factores socio-culturales

Los factores socio-culturales influyen en la toma de decisiones gerenciales debido a que se deben proponer diferentes estrategias analizando las necesidades, con acciones que consideren sus creencias y la aceptación que la población puede tener hacia las mismas.

En relacion a la etnia, basándose en la autoidentificación étnica de los pacientes que asistieron al Centro de Salud Wawa Sumaco, resalta que la gran mayoría de la población se identifica como indígena, pertenecientes al pueblo Kichwa Amazónico. “Los habitantes de las comunidades de la Parroquia Hatun Sumaco que se autoidentifica como indígenas son 3944, es decir, el 98.8% de la población; mestizos 45, es decir, el 1.12%.” (ASIS, 2022).

El idioma también es un factor importante en este caso ya que existe población que habla únicamente Kichwa. Según los datos obtenidos en el ASIS del año 2022, se observa que el 76% de la población son bilingües y hablan español y Kichwa, un 11% habla exclusivamente español y un 12% habla únicamente Kichwa. Esto influye en que la gran mayoría de personas que solo hablan Kichwa son personas adultas mayores, lo

que puede convertirse en una barrera de acceso al momento de proporcionar indicaciones sobre el tratamiento a seguir y las medidas a tomar para diferentes patologías.

En relación a la medicina y creencias, las poblaciones de las comunidades indígenas se han adaptado al uso de los sistemas de salud actuales, sin embargo, mantienen sus creencias y costumbres a través de la Medicina Tradicional, que según su ideología ayuda a sanar cualquier enfermedad desde leves hasta graves. El pilar de la Sabiduría Ancestral, se basa en el conocimiento y el poder espiritual, la magia entregada por la selva, las montañas, los ríos, haciendo uso de plantas y animales de la selva con propiedades medicinales.

Un ejemplo es el uso de las plantas como el agua de Churiyuyo, utilizado para procesos inflamatorios y para reducir el dolor. La Chiriguayusa, para dolores estomacales, la Hierbaluisa para malestares estomacales, la Guayaba para la diarrea, la Ortiga para mejorar la circulación, la planta de tabaco para disminuir el dolor. Cada comunidad cuenta con un Shaman quien también tradicionalmente utiliza plantas y animales para realizar limpiezas o “curación del espanto” o realizar alguna preparación a base de plantas que según la creencia y la fe ayuda a sanar sus males. Es importante tomar en cuenta este factor, ya que un trabajo en conjunto con los sabios y curanderos de las comunidades se puede lograr una mayor cobertura de pacientes.

5.5. Factores tecnológicos

Al ser una parroquia rural, los elementos tecnológicos no son tan comunes como en zonas urbanas. Un 97% de la población dispone de electricidad proveniente de la red eléctrica nacional y un 3% no tiene electricidad (ASIS, 2022). No se ha encontrado datos específicos sobre el servicio de internet en la población. Sin embargo, éste es limitado debido a que solo 1 empresa ofrece internet a la zona.

En relación al servicio de telefonía celular, existen puntos específicos donde hay cobertura. Por lo que la comunicación es limitada y muchas ocasiones difícil de obtenerla. Esto puede crear problemas al momento de implementar diferentes estrategias como encuestas, compartir información y la comunicación en general.

El Centro de Salud Wawa Sumaco sigue utilizando un sistema informático que no requiere conexión directa a internet. Por lo que reunir y enviar información del Centro de Salud a la Coordinación Zonal se puede ver retrasado en algunas ocasiones.

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

Según Porter la competencia dentro de un sector, como industria, va más allá de los rivales establecidos en el sector. Se debe analizar los clientes, proveedores, posibles entrantes y productos sustitutos.

6.1. Amenaza de nuevos entrantes

Este apartado se refiere a la posibilidad de que nuevos competidores ingresen al mercado y creen una mayor competencia para las empresas existentes. Los factores que afectan la amenaza de nuevos entrantes incluyen las barreras de entrada, las economías de escala, las regulaciones gubernamentales y la lealtad a la marca.

Aplicando esta fuerza al Centro de Salud de Wawa Sumaco, al ser una comunidad rural, de bajos recursos y con creencias arraigadas a la medicina ancestral, es poco posible que ingrese un competidor directo que brinde los mismos servicios que brinda la Unidad Médica. De igual manera al ser un servicio de atención y entrega de medicamentos gratuitos, nuevos competidores tendrían muchas complicaciones de brindar dicho servicio.

6.2. Poder de negociación de los clientes/pacientes

Esta fuerza se refiere al poder de los compradores para influir en los precios y la calidad de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Los factores que afectan el poder de negociación de los compradores incluyen el número de compradores, la disponibilidad de sustitutos y la importancia de los productos o servicios para el comprador.

El Centro de Salud Wawa Sumaco ofrece sus servicios de manera gratuita, por lo que no hay negociación en relación a precios, promociones y medicamentos. Sin embargo, los factores como la calidad humana al momento de proporcionar atención a los pacientes permiten, si es buena, la fidelización del paciente; si es mala, da elementos que retroalimentan a la institución y le instan a mejorar.

Los pacientes acuden de manera voluntaria y en casos de pacientes con patologías crónicas donde sus necesidades de salud son mayores, se realizan visitas domiciliarias para poder atender sus necesidades y asegurar la salud de los mismos.

6.3. Poder de negociación de los proveedores

Este aspecto se refiere al poder de los proveedores para influir en los precios y la calidad de los insumos que son necesarios para las empresas. Los factores que afectan el poder de negociación de los proveedores incluyen el número de proveedores, la disponibilidad de sustitutos y la importancia de los insumos para el negocio.

Aplicando esta fuerza al Centro de Salud Wawa Sumaco, se debe conocer que la Coordinación Zonal 2 por medio del Sistema Nacional de Compras Públicas, abastece de los bienes necesarios que los Centros de Salud bajo su responsabilidad requieren

6.4. Amenazas de productos o servicios sustitutos

Esta fuerza se refiere a la posibilidad de que los clientes cambien a productos o servicios alternativos. Los factores relacionados con esta fuerza incluyen la disponibilidad de sustitutos, el costo del cambio y el nivel de diferenciación entre productos.

En relación a la salud, algunos pacientes pueden optar por acudir únicamente a los curanderos o shamanes que ofrecen sus servicios en la zona. Sin embargo, una comunicación efectiva ha abierto un canal para brindar de manera conjunta los servicios del Centro de Salud y la medicina ancestral.

6.5. Rivalidad entre competidores

Este aspecto hace referencia a la intensidad de la competencia entre empresas dentro de la misma industria. Los factores que afectan la rivalidad entre competidores incluyen el número de competidores, el nivel de diferenciación entre productos y el nivel de gasto en publicidad y marketing.

El Centro de Salud Wawa Sumaco ofrece una gran cantidad de servicios que los Centros de Salud cercanos no ofrecen. De igual manera, al no haber una gran cantidad de

centros en la zona, el objetivo principal es el de ofrecer un servicio de salud de calidad a la población y atender las necesidades de la misma de la mejor manera.

7. Análisis FODA

7.1.1. Fortalezas

- Personal de salud capacitado para una atención de calidad.
- Personal comprometido con el bien de la población.
- Atención en obstetricia.
- Servicio cercano a la comunidad.
- Adecuada comunicación con shamanes y curanderos de las comunidades.
- Disponer de transporte propio (moto) para las visitas domiciliarias.

7.1.2. Oportunidades

- Asignar personal de salud de planta.
- Coordinación y comunicación con los actores sociales de la comunidad.
- Recuperación de atenciones a pacientes del IESS, ISSPOL, ISSFA y seguros de salud privados.
- Programas en conjunto con los centros de salud cercanos, tanto del Ministerio de Salud como con otras entidades (IESS).
- Cooperación con instituciones que ofrecen brigadas médicas.

7.1.3. Debilidades

- Limitada capacidad resolutive en casos moderadamente graves.
- No cuenta con un transporte propio para el traslado de pacientes.
- No cuenta con un transporte para el traslado de medicamentos e insumos.
- Falta de mantenimiento de los instrumentos y herramientas en el Centro de Salud.
- No se dispone de servicio de exámenes de laboratorio o de imagen.
- Alta rotación de personal rural.
- Médico Familiar trabaja solo 2 días en el Centro de Salud por itinerancia.
- Infraestructura insuficiente para todo el personal y pacientes que acuden al Centro de Salud.

- Falta de personal para cubrir a toda la población.

7.1.4. Amenazas

- Patologías con alto impacto epidemiológico y en la salud de los pacientes.
- Incremento de circulación de vehículos por la carretera de la comunidad, con un incremento en los accidentes de tránsito y pacientes con necesidades que el Centro de Salud no logra satisfacer.
- Aumento de quejas de falta de medicación por parte de la comunidad.
- Incremento de partos por parteras, sin articulación con el personal médico del Centro de Salud.
- Alta incidencia de enfermedades infecciosas y el incremento progresivo de enfermedades no transmisibles.

7.2. Cadena de Valor de la Organización

Tabla 4

Cadena de Valor de la Organización

Actividades de soporte	Infraestructura: Las instalaciones del Centro de Salud Wawa Sumaco son adecuadas para la recepción de pacientes, tiene áreas de espera, consultorios, área de admisiones, área de farmacia, huerto propio y un área de desechos se encuentra en proceso de construcción.
	Recursos Humanos: Personal capacitado para una atención de salud de calidad. En relación al personal se cuenta con 3 médicos rurales, 1 médico familiar, 4 enfermeras, 1 auxiliar de enfermería, 2 odontólogas, 1 auxiliar de farmacia, 1 auxiliar de admisiones, 1 obstetra y 2 técnicos en atención primaria de salud
	Tecnología: Se agendan turnos mediante matrices Excel, se recopila información general de los pacientes mediante el sistema RDACAA 2.0 y se lleva la información de los pacientes en su respectiva historia clínica en físico.
	Abastecimiento: Los medicamentos, dispositivos médicos e insumos son abastecidos por la Coordinación Zonal 2 – Salud.

Actividades de entrada	Logística de entrada:	Operaciones:	Logística de salida:	Apoyo:
	Agendamiento de paciente, retiro de historia clínica	Toma de signos vitales, atención médica u odontológica; entrega de receta médica, retiro de medicación por parte del paciente. Llenado de historia clínica y formularios correspondientes.	Entrega de medicación a los pacientes. Referencia a otra casa de salud con mayor capacidad resolutive, de ameritarlo. Consulta de opiniones a los pacientes acerca de que debería mejorar el Centro de Salud.	Envío a otros establecimientos de salud para la realización de exámenes de laboratorio. Envío a otros establecimientos de salud para la realización de exámenes de imagen.

Elaboración propia

8. Planificación Estratégica

8.1. Misión

En relación a la misión del Centro de Salud Wawa Sumaco, se debe tener en cuenta 2 puntos importantes: el primero es que es un establecimiento de la red del Ministerio de Salud Pública por lo que su gestión se enmarca en la misión del MSP, la misma que es “Garantizar el derecho a la salud de la población en el territorio ecuatoriano, a través de la gobernanza, promoción de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia, calidad, investigación y provisión de servicios de atención integrada e integral.” (MSP, 2022).

De la misma manera hay que tomar en cuenta la misión de las unidades de salud del primer nivel que es: “Promover condiciones de vida saludables y prestar servicios de salud a la población de acuerdo a la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento, articulado con otros niveles de atención de la red pública y complementaria que conforman el sistema nacional de salud, para operativizar el Modelo de Atención Integral de Salud con enfoque individual, familiar, comunitario e intercultural acorde a la políticas del Ministerio de Salud Pública, en el marco del derecho con equidad social, de género e

intergeneracional garantizando la atención integrada, continua con calidad y calidez.” (MSP, 2013).

8.2. Visión

Dentro de la visión se observa la misma situación, el Centro de Salud Wawa Sumaco orienta su gestión en búsqueda de cumplir la visión del Ministerio de Salud Pública que es: “El Ministerio de Salud Pública como ente rector será la institución referente de todo el Sistema Nacional de Salud que garantizará una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades para el pleno desarrollo de oportunidades de la población.” (MSP, 2022).

Así como cumplir con la visión de las instituciones de primer nivel que es: “Ser el nivel de atención reconocido por la población como puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud, y contar con servicios de salud articulados entre la Red Pública Integral y Red Complementaria para garantizar la continuidad de la atención con los más altos estándares de calidad y excelencia técnica, actuando sobre los problemas de salud y sus determinantes para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y salud de la población.” (MSP, 2013).

8.3. Valores

Los valores en los que el Ministerio de Salud y todas sus unidades se basan son:

- Respeto. – Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- Inclusión. – Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.
- Vocación del Servicio. – Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- Compromiso. – Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.
- Integridad. – Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.
- Justicia. – Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.

- Lealtad. – Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

8.4. Objetivos Institucionales

En base al Acuerdo Ministerial No. 004568, relativo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, los objetivos institucionales que corresponden a las unidades de atención del primer nivel de salud son:

- Objetivo 1: Establecer el primer nivel de atención como una puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud de acuerdo a lo establecido en el Modelo de Atención Integral de Salud.
- Objetivo 2: Implementar el Modelo de Atención Integral de Salud Individual, Familiar, Comunitaria e Intercultural, basada en la estrategia de la atención primaria en salud, trabajando articuladamente con todos los niveles de atención de la red pública y complementaria que conforman el Sistema Nacional de Salud.
- Objetivo 3: Actuar sobre los problemas de salud y sus determinantes, a través de la articulación intersectorial que permita mejorar las condiciones de vida y salud de la población del territorio de influencia.
- Objetivo 4: Fortalecer las capacidades y habilidades del Talento Humano a través de la formación, capacitación e investigación, para una atención de excelencia técnica y calidad.

8.5. Principios Éticos

Los principios éticos del Ministerio de Salud, que rigen a todas sus unidades de atención son:

- Equidad
- Igualdad y no discriminación
- Sostenibilidad
- Suficiencia
- Universalidad
- Bioética

8.6. Políticas

- Atención integral de salud facilitando la inclusión social y la equidad en salud.
- Promoción de salud y prevención de enfermedades mediante actividades de socialización y estrategias que lidera el Ministerio de Salud Pública.
- Acceso a la atención médica, garantizando la atención a todas las personas.
- Trabajo articulado con más instituciones de salud, comités de salud en la población, actores sociales y autoridades locales.
- Enfocar todas las decisiones y actividades hacia brindar una atención de salud de calidad y calidez.
- Trabajar con todas los grupos etarios en la población fortaleciendo sus fortalezas y mejorando sus falencias.
- Garantizar seguridad a los pacientes, personal y visitantes de las instituciones.
- Protección de la privacidad de los pacientes garantizando su confidencialidad.

6. Plan de Gestión Gerencial

6.1. Gestión Gerencial de la Dirección

Indicadores de Gestión por áreas (proyección cinco años)

Actividad Nro.1: Elaborar un organigrama estructural y funcional del Centro de Salud Wawa Sumaco.

Tabla 5

Indicadores de prestación de servicios

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	de Meta
Elaborar el organigrama estructural y funcional del Centro de Salud Wawa Sumaco	Número	Organigrama estructural y funcional del Centro de Salud Wawa Sumaco elaborado / Organigrama estructural y funcional del Centro de Salud Wawa Sumaco planificado	Organigrama estructural y funcional del Centro de Salud Wawa Sumaco	Uno

6.2. Mejoramiento Continuo de la Calidad

Indicadores de Calidad por áreas (proyección cinco años)

Actividad Nro.1: Conformación del Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro de Salud Wawa Sumaco.

Tabla 6

Indicadores de Calidad

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Conformación del Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro de Salud Wawa Sumaco	Número	Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro de Salud Wawa Sumaco conformado / Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro de Salud Wawa Sumaco planificado	Acta de conformación del Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro de Salud Wawa Sumaco	Uno

6.3. Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Indicadores de Ejecución por áreas (proyección cinco años)

Actividad Nro.1: Establecer objetivos anuales con su respectivo cronograma que permitan evaluar las actividades planificadas y las actividades realizadas en el Centro de Salud Wawa Sumaco.

Tabla 7

Indicadores de Ejecución

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Cumplimiento de los objetivos de desarrollo institucional establecidos al inicio del año	Porcentaje	Objetivos de desarrollo institucional cumplidos / Objetivos de desarrollo institucional planificados x 100	Informes mensuales sobre actividades realizadas	100%

6.4. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Indicadores de Gestión Administrativa por áreas (proyección cinco años)

Actividad Nro.1: Elaborar un plan de capacitación sobre enfermedades no transmisibles para todo el personal del Centro de Salud Wawa Sumaco.

Tabla 8

Indicadores de Gestión Administrativa - Capacitaciones

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Capacitación del personal administrativo y operativo del Centro de Salud Wawa Sumaco sobre ENT	Porcentaje	Personal del Centro de Salud capacitado / Personal que trabaja en el Centro de Salud x 100	Informe de capacitación Hojas de asistencia	100%

Actividad Nro.2: Evaluar el entendimiento del personal sobre las ENT después de recibir las capacitaciones.

Tabla 9

Indicadores de Gestión Administrativa – Evaluaciones

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Conocimiento del personal del Centro de Salud Wawa Sumaco sobre ENT	Porcentaje	Preguntas contestadas de manera correcta / Preguntas totales realizadas x 100	Cuestionarios aplicados a todo el personal del Centro de Salud.	100%

Prestación de Servicios, indicadores de gestión (proyección cinco años)

Actividad Nro.1: Implementar un horario específico para la atención de pacientes con ENT y analizar su efectividad.

Tabla 10*Indicadores de prestación de servicios – Agenda y horario*

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Cumplimiento del horario y agenda para atención de pacientes con ENT en el Centro de Salud Wawa Sumaco	Porcentaje	Atenciones realizadas a pacientes con ENT agendados en el horario establecido / Pacientes con ENT agendados) x 100	Agenda de pacientes con ENT y su atención prioritizada respectiva en la historia clínica de cada paciente.	80% o más

Actividad Nro.2: Elaboración de un tarjetero que permita realizar el adecuado seguimiento de pacientes con ENT.

Tabla 11*Indicadores de prestación de servicios - Tarjetero*

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Pacientes con ENT atendidos y registrados en el tarjetero	Porcentaje	Número de pacientes con ENT atendidos y registrados en el tarjetero / Número de pacientes con ENT atendidos en el Centro de Salud x 100	Tarjetas de cada paciente Historia clínica de cada paciente.	100%

Actividad Nro.3: Elaboración y cumplimiento de una agenda de pacientes con ENT que sea necesario visita domiciliaria como actividades extramurales.

Tabla 12*Indicadores de prestación de servicios - Atención a pacientes*

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Atención extramural de pacientes con ENT (mapa parlante con identificación de paciente con atención prioritaria)	Porcentaje	Pacientes con ENT atendidos en su domicilio / Pacientes con ENT agendados para atención en el domicilio x 100	Hoja de firmas de los pacientes atendidos y agenda.	100%

Actividad Nro.4: Difundir/socializar información sobre las ENT y qué se debe hacer en casa para evitarlas, en el entono, promocionando estilos de vida saludable a los pacientes y familiares que acuden al Centro de Salud Wawa Sumaco.

Tabla 13

Indicadores de prestación de servicios – Capacitación a pacientes

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Capacitación a los pacientes y familiares que acuden al Centro de Salud Wawa Sumaco sobre las ENT	Porcentaje	Número de pacientes y familiares que recibieron información / Número de pacientes que acudieron al Centro de Salud x 100	Informe de realización de la charla Hojas de firmas	75% o más

6.5.Gestión Financiera

Indicadores de Gestión Financiera por áreas (proyección cinco años)

Actividad Nro.1: Proponer un presupuesto a la Coordinación Zonal 2 - Salud para la movilización del personal de salud a los domicilios de los pacientes.

Tabla 14

Indicadores de Gestión Financiera

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Asignación de presupuesto para movilización del personal del Centro de Salud Wawa Sumaco.	Porcentaje	Presupuesto asignado / Presupuesto solicitado x 100	Informe administrativo financiero de asignación de presupuesto.	100%

6.6. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

6.6.1. Capacidad Instalada

Indicadores de Adquisición de Medicamentos, material quirúrgico e insumos (proyección cinco años)

Actividad Nro.1: Establecer un plan de necesidad trimestral de abastecimiento medicamentos para pacientes con ENT para el Centro de Salud Wawa Sumaco.

Tabla 15

Indicadores de Adquisición de Medicamentos

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Establecer un plan trimestral de abastecimiento de medicamentos para pacientes con ENT	Número	Plan trimestral de abastecimiento de medicamentos necesarios para los pacientes con ENT elaborado / Plan trimestral de abastecimiento de medicamentos necesarios para los pacientes con ENT planificado	Plan trimestral para el abastecimiento de medicamentos para pacientes con ENT	1

Actividad Nro.2: Solicitar la cantidad de medicamentos necesarios a la Coordinación Zonal 2 – Salud para los pacientes con ENT que atiende el Centro de Salud Wawa Sumaco de manera mensual.

Tabla 16

Indicadores de recepción de medicamentos

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/Denominador)	Medio de Verificación	Meta
Solicitud mensual de medicamentos requeridos para pacientes con ENT	Porcentaje	Medicamentos para pacientes con ENT entregados mensualmente / Medicamentos para pacientes con ENT planificados mensualmente x 100	Plan mensual para el uso de medicamentos de pacientes con ENT	100%

*Todos los indicadores corresponden a elaboración propia.

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

7. Evaluación del proyecto de gestión gerencial

7.1.Limitaciones y/o restricciones en la Gestión Gerencial

Entre las principales limitaciones y restricciones que se presentaron en este Plan de Gestión Gerencial son:

- El Centro de Salud Wawa Sumaco basa su normativa y acciones acorde a lo que el Ministerio de Salud Pública establece a través de la Coordinación Zonal 2 – Salud, por lo que requiere de las debidas autorizaciones para su implementación lo que podría demorar el mismo.
- La gestión financiera depende de la Coordinación Zonal 2 – Salud.
- La falta de medios de comunicación masiva limita el progreso del plan a los pacientes que habitan en lugares lejanos y dispersos de la comunidad.
- Los medicamentos que se reciben en el Centro de Salud, dependen del inventario que la Coordinación Zonal 2 – Salud disponga.
- Los recursos en el Centro de Salud Wawa Sumaco son limitados.

7.2.Conclusiones

Existen diferentes métodos que permiten a un Centro de Salud tipo A, poder realizar un seguimiento adecuado a los pacientes con ENT. Dentro de éstos, cabe recalcar que la comunicación con la población es de suma importancia para el entendimiento y apoyo de la misma.

La entrega priorizada de turnos específicos para pacientes con ENT, el seguimiento mediante un tarjetero y la visita domiciliaria a los pacientes, permite disponer de las herramientas necesarias para alcanzar la fidelización del paciente a un tratamiento continuo y, en consecuencia, la disminución de las complicaciones de las ENT.

El personal del Centro de Salud Wawa Sumaco tiene conocimiento sobre las ENT y las medidas que se deben tomar para poder evitarlas o reducir los riesgos. La socialización de esta información es esencial para que la población y el personal de salud se vinculen.

La formación de vínculos con curanderos, shamanes y otros actores en las diferentes comunidades permite un mayor alcance de las estrategias del Centro de Salud.

7.3.Recomendaciones

Es recomendable poder analizar si tras la aplicación de estas medidas incrementó el número de pacientes con ENT atendidos y bajo seguimiento que se puedan observar en el Centro de Salud Wawa Sumaco.

Se recomienda realizar mayores estudios en gerencia en las áreas rurales, para que se puedan generar cambios en el sistema, que disminuyan las barreras entre el Centro de Salud y la población.

Incrementar las charlas de socialización y actividades del Centro de Salud Wawa Sumaco, en las que se converse sobre ENT, de la misma manera que se realiza actividades que involucren a los pacientes de la sala de espera, sobre enfermedades no transmisibles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1.- OMS. (2021, Abril 13). *Enfermedades no transmisibles*. WHO | World Health Organization. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases>
- 2.- *Enfermedades no transmisibles*. (2018). OPS/Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-no-transmisibles#:~:text=el%20aumento%20de%20la%20tensi%C3%B3n,de%20grasas%20en%20la%20sangre>)
- 3.- Álvarez Cosmea, A. (2001). Las Tablas de riesgo cardiovascular: Una revisión crítica. *Medifam*, 11(3). <https://doi.org/10.4321/s1131-57682001000300002>
- 4.- Ministerio de salud pública del Ecuador. (2022). Análisis situacional integral de salud, Centro de Salud Wawa Sumaco - ASIS 2022.
- 5.- Ministerio de salud pública del Ecuador. (2021). Ministerio de salud pública. Análisis situacional integral de salud, Centro de Salud Wawa Sumaco - ASIS 2021.
- 6.- EKOS. (2019, Julio 19). *Nivel de ingresos en los países de América Latina, ¿cómo se comparan con el resto del mundo?* EKOS negocios. <https://ekosnegocios.com/articulo/nivel-de-ingresos-en-los-paises-de-america-latina-como-se-comparan-con-el-resto-del-mundo#:~:text=Ecuador%20se%20encuentra%20en%20el,bajos%20se%20encuentran%20en%20%C3%81frica>
- 7.- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *Estadísticas Vitales - Registro Estadístico de Defunciones Generales de 2021*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Defunciones_Generales_2021/Principales_resultados_EDG_2021_v2.pdf

8.- Organización Mundial de la Salud. (2019, Junio 11). *Enfermedades cardiovasculares*. World Health Organization (WHO). https://www.who.int/es/health-topics/cardiovascular-diseases#tab=tab_1

9.- Organización Mundial de la Salud. (2020, Diciembre 9). *Las 10 principales causas de defunción*. World Health Organization (WHO). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/the-top-10-causes-of-death#:~:text=Las%20causas%20principales%20de%20defunci%C3%B3n,obstructiva%20cr%C3%B3nica%2C%20infecciones%20de%20las>

10.- Acuerdo Ministerial N-004568 de 2013 (Ministerio de Salud Pública del Ecuador). Por el cual se emite el estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de los establecimientos de salud del primer nivel de atención del ministerio de salud pública. 28 de Noviembre del 2013.

11.- Acuerdo Ministerial N-005212 de 2018 (Ministerio de Salud Pública del Ecuador). Por el cual se expide la tipología sustitutiva para homologar los establecimientos de salud por niveles de atención y servicios de apoyo del sistema nacional de salud. 8 de Junio del 2018.

11.- American Psychological Association (2019) Publication manual. 7th ed.

12.- Álvarez, F., Faizal, E. (2013). Gerencia de hospitales e instituciones de salud.

13.- Acuerdo Ministerial N 00089-2019 de 2019 (Ministerio de Salud Pública del Ecuador). Por el cual se expide los lineamientos respecto a los tiempos de atención para el agendamiento de citas en los servicios de consulta externa de los establecimientos de salud del primer nivel de atención de los subsistemas que conforman la red pública integral de salud. 13 de Diciembre del 2019.

14.- Acuerdo Ministerial N-00004520 de 2013 (Ministerio de Salud Pública del Ecuador). Por el cual se emite el estatuto orgánico sustitutivo de gestión organizacional por procesos del ministerio de salud pública. 13 de Noviembre del 2013.

Ministerio de Salud Pública. (2013). *Acuerdo Ministerial N 00004520*

15.- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Misión, Visión y Valores*. <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision-principios-valores/>

16.- Castaño, s. (2005). *Calidad en la Atención en Salud*. Acta Médica Colombiana.

17- Porter, M. E. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan a la estrategia. *Harvard Business Review*. https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf

18.- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) Metodología de la Investigación.

19.- Benavides Lourido, C., & Neira Ojeda, C. (2022). Rol de la enfermería en la prevención y control de las enfermedades no transmisibles. *Horizonte de enfermería*, 33(3), 203-207. https://doi.org/10.7764/horiz_enferm.33.3.203-207

ANEXOS

Anexo 1.- Entrevista

Entrevista a los pacientes con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud Tipo A Wawa Sumaco de la provincia del Napo.

Las preguntas a continuación servirán como instrumento de recolección de información para el desarrollo del proyecto de titulación titulado “Plan de Gestión Gerencial para el Manejo Integral de los Pacientes con Enfermedades No Transmisibles en un Centro de Salud de la provincia de Napo – Ecuador.

Preguntas a realizar:

1.- Sexo:

Hombre ()

Mujer ()

2.- ¿Cuántos años tiene?

.....

3.- ¿De qué comunidad proviene?

.....

4.- ¿Usted padece alguna enfermedad no transmisible? ¿Cual?

.....

5.- ¿Hace cuánto tiempo le diagnosticaron su enfermedad?

.....

6.- ¿Cuánto tiempo toma en trasladarse desde su domicilio hasta el Centro de Salud?

.....

7.- ¿Acude al Centro de Salud acompañado?

.....

8.- ¿Cada cuánto tiempo realiza sus controles?

.....

9.- ¿Qué inconvenientes encuentra al realizarse sus controles en el Centro de Salud?

.....

10.- ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar la atención de los pacientes con enfermedades no transmisibles?

.....

11.- Conoce usted, ¿cuáles son las complicaciones que puede presentar su enfermedad?

.....

12.- ¿Tiene algún otro comentario que añadir a esta entrevista?

.....

Muchas gracias por su participación.

