



# UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD.

TEMA:

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA CALIDAD EN LA ATENCIÓN  
ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD LOS ALMENDROS.

DOCENTE:

MBA. GALO WENSESLAO CHAVÈZ CHIMBO.

ESTUDIANTE:

OD. DIANA STEPHANIE OTOYA CEDEÑO.

2023.

## **RESUMEN**

En el área de salud hablar de calidad y calidez es el enfoque principal, si bien la ley garantiza el acceso a recibir un servicio que cumpla con las expectativas de la población pues es justo en este entorno donde desarrollamos diferentes funciones para alcanzar el objetivo, pues la salud es el bienestar en conjunto con los aspectos que intervienen en el desarrollo del ser humano.

La salud bucal es el primordial para conformar el bienestar del individuo siendo que un buen estado de la misma permite evitar un sin números de enfermedades y complicaciones.

## **OBJETIVOS**

Implementar el plan de gestión que permita al Centro de salud Los Almendros a brindar un servicio odontológico de calidad.

## **METODOLOGÍA**

El plan tendrá como herramienta de aplicación de la encuesta de satisfacción que se aplica a los usuarios que acuden por consulta externa de la unidad operativa, de esta manera el método descriptivo dará como resultado cualitativo para análisis.

## **PROPUESTA GERENCIAL**

Diseñar un plan de gestión gerencial que permita identificar las debilidades del proceso para así implementar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio de odontología en la unidad operativa.

## **PRINCIPALES RESULTADOS**

Establecer un plan con el propósito de mejorar las estrategias aplicadas para mejorar la calidad de los servicios.

## **PALABRAS CLAVES**

Gestión, calidad, gerencia, logística, estrategias, plan, desarrollo, alternativas, oportunidades

## **SUMMARY**

In the health area, talking about quality and warmth is the main focus, although the law guarantees access to receive a service that meets the expectations of the population, since it is fair in this environment where we develop different functions to achieve the objective, since Health is well-being together with the aspects that intervene in the development of the human being.

Oral health is essential to shape the well-being of the individual, since a good state of it allows avoiding a number of diseases and complications.

## **GOALS**

Implement the management plan that allows the Los Almendros Health Center to provide a quality dental service.

## **METHODOLOGY**

The plan will have as an application tool the satisfaction survey that is applied to users who come for external consultation of the operational unit, in this way the descriptive method will give qualitative results for analysis.

## **MANAGEMENT PROPOSAL**

Design a managerial management plan that allows identifying the weaknesses of the process in order to implement strategies that allow improving the quality of the dental service in the operating unit.

## **MAIN RESULTS**

Establish a plan with the purpose of improving the strategies applied to improve the quality of services.

## **KEYWORDS**

Management, quality, management, logistics, strategies, plan, development, alternatives, opportunities.

# TABLA DE CONTENIDO

## CAPITULO I

1	Análisis Ambiental Situacional .....	9
1.1	Introducción.....	9
1.2	Análisis De La Situación Actual De Gestión Gerencial.....	10
1.2.1	Estructura Administrativa, Financiera Y Operativa .....	12
1.2.2	Anàlisis De Oferta Y Demanda De Servicios De La Institució.....	13
1.2.3	Anàlisis Geoespacial Y Geopolítico .....	16
1.2.4	Població Atendida.....	20
1.2.5	Demanda De Servicios .....	21
1.2	Planteamiento Del Problema .....	21
1.2.1	Justificació Del Planteamiento Del Problema .....	22
1.3	Objetivos.....	23
1.3.1	Objetivos Generales.....	23
1.3.2	Objetivos Específicos .....	23
1.4	Viabilidad Del Estudio .....	24

## CAPITULO II

2	Justificació Y Aplicació De Metodología A Utilizar .....	25
2.1	Metodología De La Investigación .....	25
2.2	Universo Y Muestra.....	25
2.2.1	Universo.....	25
2.2.2	Muestra.....	25
2.2.3	Criterio De Inclusió .....	25
2.3	Herramienta De Recolecció De Informació .....	25

2.4	Materiales .....	27
2.4.1	Recursos Humano .....	27
2.4.2	Recurso Fisicos .....	27
2.5	Diagnòstico De Servicios, Recursos Y Capacidades Funcionales .....	27
2.5.1	Gestiòn Gerencial De La Unidad.....	27
2.5.2	Gestiòn Estrategica De Marketing .....	27
2.5.3	Gestiòn Administrativa Y Rrh .....	28
2.5.4	Gestiòn Operativa, Abastecimiento Y Logística .....	28
2.5.5	Gestiòn De Servicios De Clinica Y Hospitalizaciòn .....	28

### **CAPITULO III**

3.1	Planteamiento Estratègico .....	29
3.1.1	Anàlisis De Entorno.....	29
3.1.2	Anàlisis De La Industria De Servicios De Salud (M. Porter).....	30
3.1.3	Anàlisis Foda .....	32
3.1.4	Cadena De Valor De La Organizaciòn .....	33
3.1.5	Planificaciòn Estrategica .....	34
3.1.5.1	Misiòn.....	34
3.1.5.2	Visiòn: .....	34
3.1.5.3	Valores Institucionales .....	34
3.1.5.4	Objetivos Institucionales .....	35
3.1.5.5	Principios Èticos .....	35
3.1.5.6	Políticas Institucionales .....	35
3.2	Plan De Gestiòn Gerencial.....	35

3.2.1	Antecedentes.....	35
3.2.2	Objetivo De Plan .....	36
3.3.3	Gestión Gerencial De La Unidad.....	36
3.3.4	Gestión Administrativa Y De Rrh .....	38
3.3.5	Gestión De Las Tecnología De La Información Y Comunicación.....	40
3.3.6	Gestión Logística De Abastecimiento .....	41
3.3.7	Programa De Actividades .....	42
3.3.8	Gestión Financiera.....	44

## **CAPITULO IV**

4.1	Limitaciones Y/O Restricciones En La Gestión Gerencial.....	45
4.2	Conclusiones Y Recomendaciones .....	45
4.2.1	Conclusiones .....	45
4.2.2	Recomendaciones .....	46
	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## **INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1:</b> Estructura Del Primer Nivel De Atención.....	12
<b>Figura 2:</b> Cartera De Servicios .....	15
<b>Figura 3:</b> Ubicaciòn Geogràfica.....	16
<b>Figura 4:</b> Autoidentificaiòn Etnica.....	21
<b>Figura 5:</b> Planteamiento Del Problema .....	22
<b>Figura 6:</b> Presentaciòn De Estructura.....	28
<b>Figura 7:</b> Sintesís De Las Fuerzas Porter.....	31
<b>Figura 8.</b> Modelo Organigrama.....	34

## INDICE DE ILUSTRACIÓN

<b>Ilustración 1:</b> Nòmina Del Personal De La Unidad Operativa .....	13
<b>Ilustración 2:</b> Vias De Acceso .....	18
<b>Ilustración 3:</b> Población Asignada .....	20
<b>Ilustración 4:</b> Matriz De Evaluación De Soluciones .....	29
<b>Ilustración 5:</b> Descripción Foda.....	32
<b>Ilustración 6:</b> Desarrollo De Actividades # 1 Y 2 .....	37
<b>Ilustración 7:</b> Cumplimiento De Actividades # 3 Y 4 .....	39
<b>Ilustración 8:</b> Cumplimiento De Actividades # 5 .....	40
<b>Ilustración 9:</b> Cumplimiento De Actividades # 6 .....	41
<b>Ilustración 10:</b> Programa De Actividades .....	42
<b>Ilustración 11:</b> Preupuesto Asignado.....	44



# **CAPITULO I**

## **1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL**

### **1.1 Introducción**

El siguiente proyecto tiene como finalidad realizar un plan de estrategias con el fin de establecer la calidad en la atención odontológica que se brinda en el Centro de Salud Tipo A Los Almendros perteneciente al Distrito de Salud 08D01 Esmeraldas, en el cual se ha identificado limitantes que contribuye en la deficiencia en atención y satisfacción del usuario.

El Ministerio de Salud Pública ofrece el servicio de Odontología el cual se enfoca en conservar la Salud Bucal y disminuir la morbilidad de las enfermedades bucales en la población, estableciendo acciones concretas de promoción, prevención, limitación del daño y rehabilitación, dirigidos con estándares de calidad, equidad y trato digno con modelos basados en evidencia y optimización de recursos, enfatizando que la salud bucal es parte de la salud integral del individuo y la comunidad en general.

Las acciones de promoción van enfocadas a identificar las enfermedades bucales existentes y prevenir futuras, con el propósito de mantener la salud integral en la población otorgando servicios curativo-asistenciales con especial atención a grupos vulnerables.

El Modelo de Salud Bucal establece como primordial la prevención en la población preescolar y escolar, creando una cultura en la que se fortalezca el autocuidado, se prevengan las enfermedades bucales de mayor prevalencia e incidencia, a través de promoción y educación para la salud, así como medidas de prevención y protección específica, cuyas medidas sean de tal impacto que se mantengan y apliquen por el resto de la vida de los niños a través de la atención preventiva grupal y promoción para la Salud Bucal.

Considerando la cartera de servicios que brinda la unidad operativa de Los Almendros que está ubicada en la zona urbana de la ciudad donde la demanda de paciente requiere constar con insumos e infraestructura necesarios para brindar una atención de calidad en el área de odontología.

Los avances tecnológicos han permitido armar estrategias y métodos que permiten evaluar la gestión de calidad y eficiencia en el ámbito sanitario, sobre todo en el área de odontología el avance tecnológico nos exige estar a la vanguardia de los requerimientos de las nuevas generaciones para brindar una atención personalizada basándose en las necesidades de cada individuo.

## **1.2 Análisis de la situación actual de gestión gerencial**

En el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), la salud es vista en una doble dimensión, como el producto de las condiciones sociales, espirituales y biológicas y a la vez como productora de oportunidades para el buen vivir. El mirar a la salud dentro del contexto social hace que el Modelo esté orientado al cuidado de la salud individual y colectiva, fortaleciendo la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la recuperación y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

Las patologías bucales son consideradas problemas relevantes de salud pública a nivel mundial. La caries es la principal enfermedad oral de mayor prevalencia en la infancia y la principal causa de pérdida de dientes en la edad adulta. Algunos factores de riesgo se definen a temprana edad y los hábitos alimentarios adquiridos en el preescolar y la niñez persisten teniendo relevancia en el tipo de salud bucal de su vida adulta a largo plazo.

La prevención de las patologías orales debe ser el principal objetivo del odontólogo y debe basarse especialmente en la implementación de programas educativos dirigidos a la adquisición e implementación de estilos de vida específicos en la infancia.

Es primordial mayor empoderamiento en los programas dirigidos a la atención odontológica integral en niños menores de 5 años que asisten de la respectiva zona de influencia de cada unidad operativa, sabiendo q los buenos hábitos adquiridos en la niñez permitirán formar adultos responsables con su salud bucal.

### **1.2.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA**

#### **Estructura Administrativa**

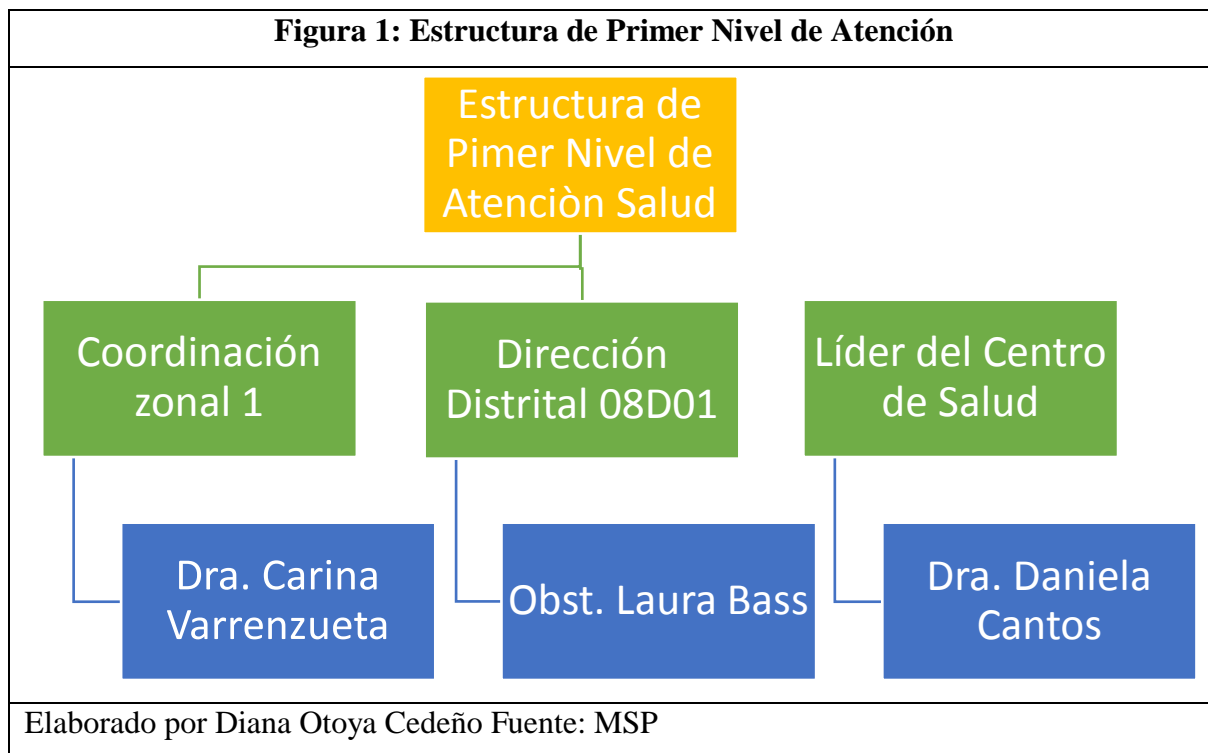
En el marco de la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), el Ministerio de Salud Pública del Ecuador implementa políticas para promover el derecho a la salud, y ejecuta estrategias que fortalezcan la promoción de la salud, la comunicación asertiva médica-paciente, fomenten la participación ciudadana y los procesos de exigibilidad de usuarias en los servicios de salud.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador, mediante Oficio No. SENPLADES-SGDE-2011-0059 de fecha 3 de marzo de 2011, emite un informe favorable a fin de que el Ministerio de Salud Pública continúe con la implementación de las reformas

planteadas para el Ministerio y para sus entidades adscritas a través del Ministerio de Relaciones Laborales y el Ministerio de Finanzas. Las entidades adscritas al Ministerio de Salud Pública que a la fecha del oficio en mención eran tres, con el Decreto Ejecutivo No. 1290 del 30 de Agosto del 2012 mediante el cual se escinde el Instituto Nacional de Higiene "Dr. Leopoldo Izquieta Pérez" en dos, se amplían a cuatro que son; la Agencia de Control de los Establecimientos de Salud (ACES), el Instituto Nacional de Donación y Trasplantes (INDOT), la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), y en el Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública (INSPI).

El Decreto Ejecutivo No. 1290, establece la necesidad de desarrollar el Modelo de Gestión y el plan de implementación del Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública - INSPI, que será la instancia adscrita del Ministerio de Salud Pública donde se ejecutará la investigación, ciencia, tecnología e innovación en el área de salud humana y será el laboratorio de referencia nacional de la red de salud pública.

En base al nuevo modelo de gestión del Ministerio de Salud Pública, la base para reestructurarse ha realizado las reforma para distribuir procesos y a nivel territorial ay baja la descentralización por lo que ha generado la formación de Coordinaciones zonales que mejores los procesos administrativos, lo cual nos conlleva a que la unidad pertenece a la Coordinación Zonal 1, y en base al Acuerdo Ministerial 00004568, del 28 de Noviembre de 2013, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, el cual se expide que las unidades de primer nivel tienen un direccionamiento estratégico



### **Estructura Financiera**

El Centro de salud tipo A Los Almendros es un Centro de Salud tipo A, lo que quiere decir que no le corresponde asignación de recursos en cuanto a ejecución presupuestaria, todos los insumos y medicamentos son proporcionados por el Distrito de Salud 08D01.

### **Estructura Operativa**

La estructura operativa del Centro de salud tipo A Los Almendros se establece como se indica en el Modelo de Atención Integral del Ministerio de Salud Pública: “El equipo integral de salud en las unidades operativas de los tres niveles de atención deberán planificar anualmente las actividades según sus modalidades de atención, para con una estimación deberán garantizar la rotación de insumos y equipos para cumplir con las actividades programadas según su capacidad de resolutive.

El Centro de Salud tipo A Los Almendros pertenece a la categoría de Primer Nivel de Atención en donde se dan:

- ✓ Atenciones intramurales
  - ✓ Atenciones extramurales o comunitarias.
- Análisis de oferta y demanda de servicios de la institución

## 1.2.2 ANÁLISIS DE OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.

El Centro de Salud Tipo A Los Almendros en la actualidad cuenta con dos Médicos, generales. Un médico familiar, una Odontóloga, dos Licenciados en enfermería, una auxiliar de farmacia y un asistentes de estadística y una auxiliar de servicios; brindando a sus usuarios un servicio que prioriza básicamente la atención en prevención, fomento y promoción a través del cumplimiento de una serie de programas del MSP, como es el control del niño sano, en el cual se evalúa su crecimiento y desarrollo; promoción y prevención de la salud bucal, inmunizaciones, control de adolescentes, control del adulto mayor, control prenatal y postnatal, planificación familiar, etc.

Se realiza diversas actividades de tipo intramural y extramural, teniendo como herramientas de apoyo importantes para el cumplimiento de dichos objetivos al comité de salud, comités barriales, promotores de salud, vigilantes epidemiológicos comunitarios, parteras, curanderos promotores de salud; los cuales constituyen verdaderos líderes en cada una de sus comunidades.

<b>Ilustración 1: Nomina del Personal de la U. O</b>		
<b>GRUPO OCUPACIONAL</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
Médico General	Dra. Karina Becerra, Dra. Daniela Cantos	2
Médico Familiar	Dr. Cesar Cornejo	1
Odontóloga	Dra. Diana Otoyá Cedeño	1
Enfermera/os	Lcda. Selina Valencia / Lcdo. Ramon Bravo	2
Asistente de Estadística	Yadira Hinojosa	1
Asistente de Farmacia	Antonieta Zambrano	1
Auxiliar de Servicios	Alba Quintero	1
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>
<b>Elaborado por: Diana Otoyá Cedeño</b>		

Como refleja en la tabla 2 el CS Los Almendros cuenta con 10 profesionales para brindar atención integral de salud a la comunidad.

El Centro de Salud Tipo A Los Almendros cuenta con departamentos Médicos, Obstétrico, odontológico, enfermería, admisión y atención al usuario, farmacia.

El equipo de salud brinda atención a la comunidad en horarios de 8:00 am a 16:30 pm.

Se brinda atención integral con promoción y prevención de salud en población concentrada y poblaciones dispersas con salidas extramurales.

### **Oferta de servicios**

El Centro de salud tipo A Los Almendros se encuentra en una parroquia urbana de la Ciudad de Esmeraldas con una oferta de servicios de primer Nivel de atención con una red de apoyo de otras instituciones de Salud de diferentes niveles, en este caso Unidades de Salud Tipo C o Hospital Delfina Torres de Concha, sumándole a esto la RPIS.

#### **Primer Nivel:**

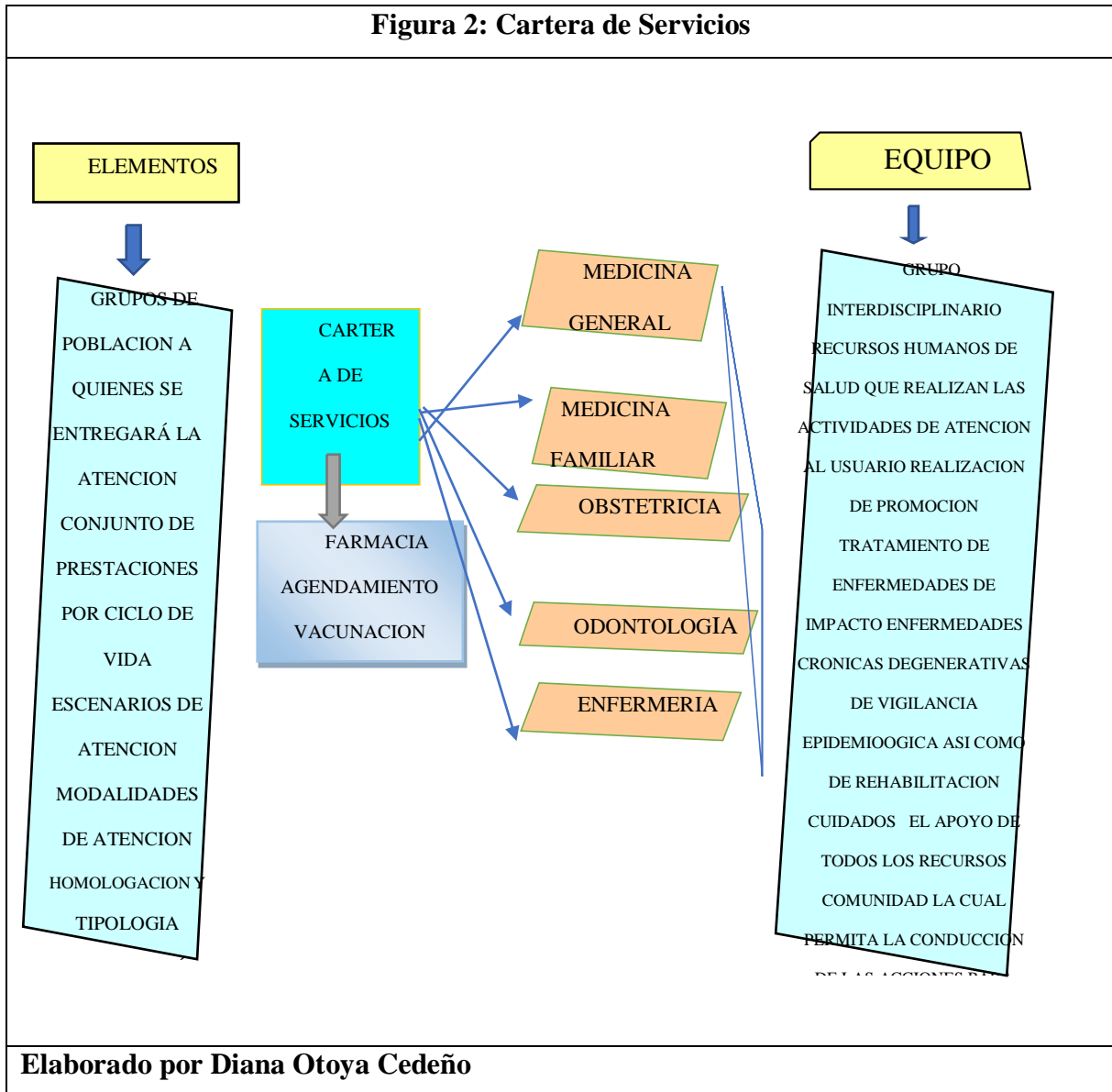
- ✓ Centros de Salud A, B y C del Distrito de Salud 08D01 Esmeraldas

#### **Segundo Nivel:**

- ✓ Hospital Delfina Torres de Concha
- ✓ Hospital Básico IESS
- ✓ Hospital Naval

Este centro de salud del MSP corresponde al primer nivel de atención, dentro del nuevo Modelo de Atención Integral en Salud a nivel Familiar Comunitario e Intercultural en el marco de la estrategia de Atención Primaria de Salud renovada (APS), brindando a sus usuarios un servicio que prioriza básicamente la atención en prevención, fomento y promoción, a través del cumplimiento de una serie de programas del MSP.

**Figura 2: Cartera de Servicios**



### **Demanda de Servicios**

La población asignada para la unidad operativa Tipo A Los Almendros es de 5.700 de habitantes de la zona urbano según el INEC.

### 1.2.3 ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLITICA

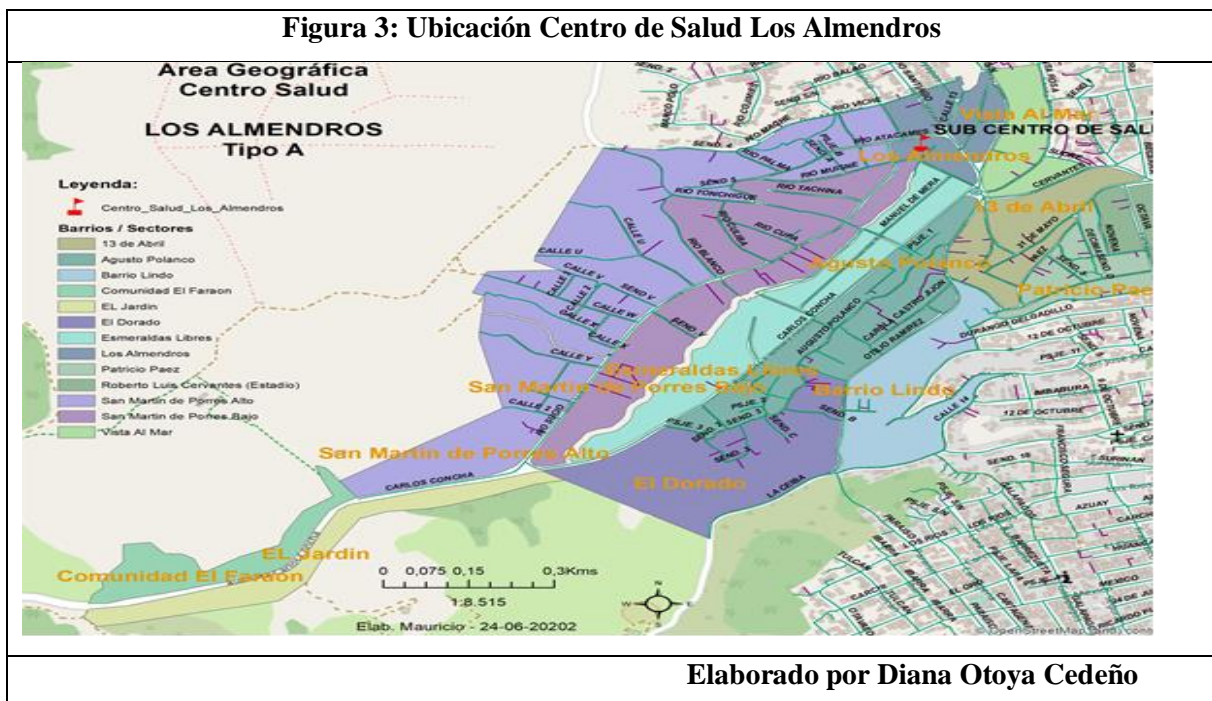
El Centro de salud Los Almendros fue creado en el año de 1987 por el MSP hace más de 30 años en la subida al Barrio de San Martín de Porres como un puesto de salud, era una casa con techos de teja, al pasar del tiempo su construcción ha ido modificando, se ha implementado más espacios de atención más sin embargo su estructura base no cambio, lo que a este tiempo se ha convertido en un centro de salud pequeño para brindar atención a una población q ha crecido, pues los espacios son reducidos y mal distribuidos.

Material predominante: El hormigón es el material de construcción, se encuentra con filtraciones por el pasar de los años y el escaso mantenimiento por falta de recursos.

Número de pisos: 1

Año de construcción: 1987 (35 años)

Fecha de la última remodelación o intervención: la última remodelación fue en el año 2000





**País:** Ecuador

**Ciudad:** Esmeraldas

**Cantón:** Esmeraldas

**Parroquia:** Esmeraldas

Se encuentra dentro de la zona urbana marginal de la parroquia Esmeraldas, y está conformado por varios sectores, con un aproximado de 5.469 habitantes según censo del MSP.

Dentro del área de influencia del Centro de Salud se desarrollan diversas actividades económicas como negocios propios, empleados del sector público, trabajos ocasionales en su mayoría como albañilería, quehaceres domésticos remunerados, agricultura, etc.

**Ubicación:**

El Centro de Salud Tipo A Los Almendros se encuentra situada al norte de la zona costera del Ecuador y zona norte del cantón Esmeraldas.

Los barrios que conforman el área de influencia del Centro de Salud Tipo A Los Almendros son los siguientes:

- San Martín de Porres Alto
- San Martín de Porres bajo
- Los Almendros
- Vista al Mar
- 13 de abril
- Patricio Páez
- Barrio Lindo
- Augusto Polanco
- Esmeraldas Libre
- El Dorado

## Limites

El Centro de Salud Tipo A de Los Almendros, está en la subida del Barrio de San Martín de Porres y sus comunidades están limitada al norte la escalinata que separa Barrio de San Martín y Santas vainas, al sur el Redondel de las Banderas, al este las lomas del Gatazo y al oeste con Vista al mar 13 de abril y Augusto Polanco.

## Topografía

El Centro de Salud Tipo A Los Almendros, está conformada por un grupo de barrios la cual en su mayoría son de difícil accesibilidad, dependiendo a las condiciones climáticas, ya que la mayoría poseen vías deterioradas; volviéndose lodosas y quebradizas.

<b>Ilustración 2: Vías de Acceso</b>		
<b>BARRIO</b>	<b>CARRETERA</b>	<b>TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD</b>
San Martín de Porres Alto	2do. Orden	Bus (50% del trayecto principal) Factibilidad accesible*
San Martín de Porres bajo	2do. Orden	Transporte público. Factibilidad accesible.
Los Almendros	2do. Orden	No transporte público. Factibilidad accesible.
Vista al Mar	3er. Orden	Factibilidad accesible.
13 de Abril	2do. Orden	Transporte público. Factibilidad accesible.
Patricio Páez	Principal (2do. Orden) Secundarias (3er. Orden)	Transporte público (70% del trayecto principal)
Barrio Lindo	2do. Orden	Fácil accesibilidad.
Augusto Polanco	2do. Orden	No transporte público. Factibilidad accesible.
El Dorado	2do. Orden	No transporte público. Factibilidad accesible
Esmeraldas Libre	2do. Orden	Transporte público. Fácil accesibilidad

**Elaborado por: Diana Otoya Cedeño**

La topografía de la comunidad correspondiente al CS Los Almendros es generalmente plano las tres cuartas parte de su territorio y lo restante está conformado por lomas de irregular altitud y elevaciones irregulares.

## **CARACTERÍSTICAS SOCIO AMBIENTALES DE LA POBLACIÓN.**

### **Clima**

El sector tiene un clima húmedo tropical. Las temperaturas promedio oscilan entre 21 a 31° C. La precipitación promedio está 2300 mm anuales. Tiene dos estaciones climatológicas que son: invierno y verano.

El clima es tropical y húmedo, lo cual en las épocas de invierno favorece a la proliferación de enfermedades producidas por vectores como dengue y paludismo, parasitosis, diarreas agudas, infecciones respiratorias, enfermedades dérmicas, resfriado común, etc.

La parroquia tiene un clima predominante caluroso, con humedad elevada.

### **Flora**

El área de influencia de la Unidad Operativa cuenta con una extensa vegetación a nivel de los barrios de San Martín en las partes altas, Barrio lindo alto, gracias al clima

La gente cultiva árboles frutales; como banano, naranja, mango, huertos familiares los mismos que ayudan a los ingresos personales.

### **Fauna**

Existen animales domésticos como perros, gatos, también muchos animales de corral como: gallinas, patos, chanchos etc.

### **Aire**

Uno de los problemas que la población menciona como contaminación ambiental, es el basurero municipal cuando el sol esta fuerte mencionan que los malos olores llegan hasta sus viviendas: los automotores, talleres de metal mecánica, que están ubicados en áreas residenciales; la práctica cultural de escuchar música con volúmenes elevados sin considerar a los demás.

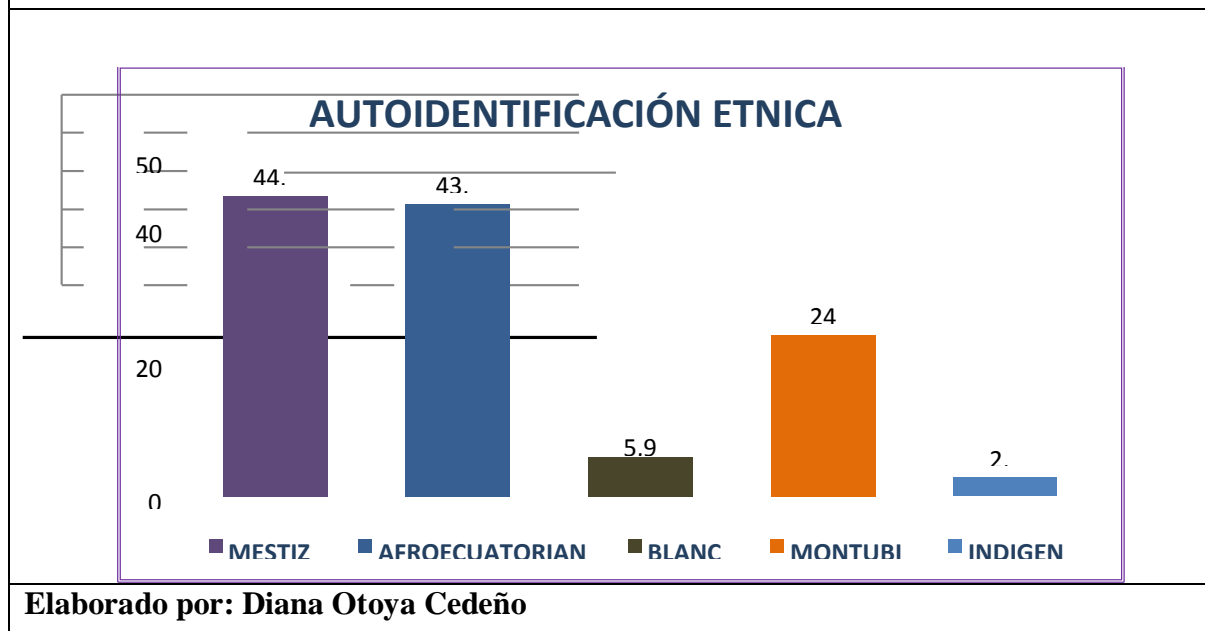
### 1.2.4 POBLACIÓN ATENDIDA

La comunidad que pertenece al Centro de Salud Tipo A Los Almendros, está formada en su mayoría por niños, en un 45%, de 15 a 19 años en un 10%, el 24% se encuentra entre los 20 y 49 años y el 14% entre los 50 y 65 años. El restante, 7% representa el grupo de 65 años en adelante.

<b>Ilustración 3: Población Asignada</b>	
<b>GRUPO ETAREO</b>	<b>POBLACIÓN 2023: 5700</b>
< 1 Año	120
12 a 23 Meses	121
1 a 4 años	486
5 a 9 años	621
10 a 14 años	625
15 a 19 años	570
20 a 64 Años	2711
65 a 74 años	218
75 años y más	117
Embarazadas	111
Elaborado por: Diana Otoya Cedeño	

En esta parroquia se observa diversidad en cuanto a idiosincrasia de su población puesto que responde a flujos migratorios de las diferentes regiones, sin embargo, la influencia de población es afro descendientes (negros, mestizos y mulatos).

**Figura 4. Auto identificación Étnica**



Según la auto identificación de la población un 44.7% se identifica como mestizo, el 43.5% como afro ecuatoriano que es el mayor porcentaje de identificación de la población.

### **1.2.5. DEMANDA DE SERVICIOS INSATIFECHOS**

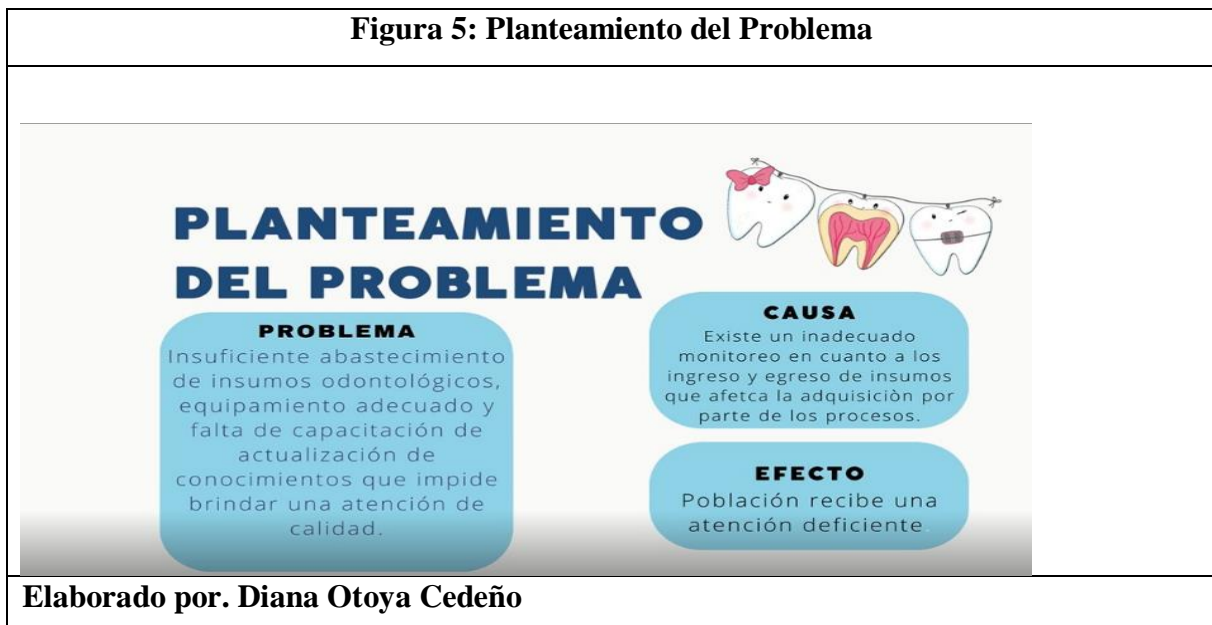
Dentro de los factores que influye en la insatisfacción del servicio de odontología del centro de salud los Almendros es el desabastecimiento de medicamentos e insumos que prevalece aun después de la pandemia, debemos estar consiente que la situación económica a nivel nacional ha generado desempleos y por ende poco o nulo ingreso en los hogares, por tal razón acudir a un servicio público la primera opción de la población y al no recibir la atención requerida pues su malestar es justificado, ya que el Estado debe garantizar el acceso a un servicio de salud digno, de calidad y calidez.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es necesario que en las unidades de primer nivel de atención como es el Centro de Salud Los Almendros exista un mecanismo para conocer, analizar y crear estrategias enfocadas al mejoramiento del servicio de odontología, siendo de vital importancia la satisfacción del usuario interno como externo, entre las deficiencias identificadas se encuentran la falta de insumos biomédicos, áreas de trabajos sin la infraestructura necesaria, falta de equipos e

instrumental odontológicos, falta de actualización de conocimientos para así mismo brindar una atención de calidad basada en las técnicas requeridas con el avance tecnológico actual.

Es notable la falta de actualización en lo que se refiere al equipamiento de los consultorios odontológicos que pertenecen al sector público, lo cual impide que profesionales puedan desarrollar sus actividades dentro de un ambiente laboral adecuado como así brindar una atención adecuada a los usuarios, lo que hace crear criterios no favorables sobre la calidad de servicio, no cuentan con instalaciones adecuadas y renovadas, con tecnología moderna, en muchas casos cuenta con profesionales que actualizan sus conocimientos estando a la vanguardia pero que no pueden desenvolverse en sus prácticas odontológicas por limitantes de carencias que encuentran en su ambiente laboral.



### 1.2.1. JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Las estrategias de este Plan van dirigidas a la mejora del servicio odontológico que brinda en el centro de salud Los Almendros, ya que se debe hacer énfasis la importancia de mantener una adecuada salud bucal. Considerando que la cavidad bucal es la puerta de entrada para microorganismos que pueden determinar nuestra salud general.

Por esta razón el Ministerio de Salud Pública, como ente rector de la salud a nivel nacional de Ecuador debe asegurar el servicio de salud de calidad, por tal razón los centros de salud deben tener como objetivo brindar servicios con un estándar de calidad

imponderable por y para los pacientes de las diferentes comunidades. Razón para la elaboración de un plan que evalúe la calidad en los consultorios de consulta externa, para poder reconocer las fallas y aspectos a mejorar con el objetivo de ofrecer una atención con eficiencia y eficacia.

Esta herramienta permite reconocer los elementos que permitan brindar un servicio que satisfaga las exigencias del usuario en la atención odontológica, además de encontrar fallas o insatisfacción.

Al determinar los problemas referidos por los pacientes y valorarlos en la calidad de servicio, el índice de satisfacción se amplificará gradualmente teniendo como resultados: eficacia en los tratamientos odontológicos cumpliendo con las necesidades del paciente, usuarios satisfechos con criterio positivo del servicio público brindado en el centro de salud.

### **1.3. OBJETIVOS:**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Elaborar un Plan de Gestión Gerencial para la calidad de la atención odontológica del Centro de Salud Tipo A Los Almendros.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- ✓ Realizar la cartera de servicio del área de odontología de acuerdo a los recursos asignados para cubrir la demanda.
- ✓ Establecer estrategias de mejoramiento para cumplir con los estándares de calidad en la atención de los servicios odontológicos.
- ✓ Crear un plan de atención en salud bucal que adapte a las condiciones administrativas y operativas del centro de salud Los Almendros.

#### **1.4. VIABILIDAD DEL ESTUDIO**

Para la elaboración de este proyecto podemos evidenciar que cuenta con la viabilidad del tema establecido, al contar con el Tutor correspondiente para cursar la materia de proyecto de manera óptima, así mismo con las autoridades correspondientes de Titulación de la Universidad de las Américas. Es importante destacar el aporte por parte de las autoridades del Centro de Salud Los Almendros con la respectiva participación del personal de las diferentes áreas administrativas.



## **CAPÍTULO II**

### **2. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA A UTILIZAR**

#### **2.1. Metodología de la investigación:**

La investigación se basará en un estudio cualitativo, mediante el cual la metodología a utilizar durante el trabajo será con la herramienta descriptiva.

#### **2.2. Universo y muestra:**

##### **2.2.1. Universo:**

El universo es conformado por usuarios que día a día asisten mediante la consulta externa en busca del servicio odontológico en el Centro de Salud Los Almendros.

##### **2.2.2. Muestra:**

La muestra que permitirá obtener parámetros a evaluar dentro de esta investigación está conformada específicamente por los pacientes del servicio de odontología que se encuentren dentro los siguientes parámetros de estudio.

##### **2.2.3. Criterios de Inclusión:**

- \* Pacientes atendidos en el segundo semestre del año 2022
- \* Pacientes que tengan atención subsecuente.
- \* Pacientes comprendidos entre la edad de 18 a 65 años.

#### **2.3. Herramientas de recolección de información:**

La recolección de datos para cumplir con el proceso de la investigación dentro de este proyecto de titulación fue complementada con herramientas que están descripta a continuación:

- \* **Observación**

El siguiente proyecto investigativo con el objetivo de implementar un plan de gestión gerencial para la calidad en la atención odontológica del Centro de Salud Los

Almendros, teniendo como enfoque el personal sanitario como los pacientes que acuden a la unidad operativa.

Como primer punto es el análisis mediante la observación del ambiente laboral en el Centro de Salud Los Almendros para identificar la predisposición de brindar una atención de calidez de parte del personal sanitario hacia el usuario que acude en busca del servicio odontológico, partiendo desde el momento que ingresa a la unidad su ubica en la sala de espera en busca de información que le permita acceder a su requerimiento, luego se analiza el trato formal por parte del profesional odontólogo / paciente, al finalizar el tiempo de consulta se evalúa si las expectativas del paciente fueron cumplidas.

Se realizó una guía de análisis con estos elementos a tomar en cuenta:

**Fecha:** 1 de agosto del 2022

**Lugar:** Sala de espera del Centro de Salud los Almendros

**Hora de iniciación:** 08:30 **Hora de finalización:** 15:00

**Eventos:** El paciente ingresa al centro de salud y se dirige al área de admisión, se analiza el tiempo en sala de espera, se analiza su paso por el área de procedimientos, su permanencia en la consulta odontológica.

**Descripción de lo observado:** Los usuarios que asistieron al centro de salud en busca de atención por la atención odontológica y demás servicios, tuvieron un tiempo estimado de 25 – 40 minutos de espera.

**Observaciones:** Luego de la atención recibida, el usuario manifiesta su satisfacción en lo que se refiere al trato y explicación de su patología por parte del profesional más sin embargo su inconformidad se basa en la falta de insumos médicos / odontológicos.

#### **Entrevista al encargado de calidad del puesto de salud.**

Se realizó una entrevista a la Dra D.C, es líder del centro de salud los almendros se revelaron que se mantendrá privacidad de sus contestaciones y la investigación será manejada solo para conclusiones académicas.

**\* Análisis de entrevista:**

El utilizar el proceso de la calidad de los servicios permite enfocarse en los problemas que se presenta la unidad operativa, más sin embargo teniendo resultados no se ofrecen mayores propuestas de mejora.

**\* Grupo de enfoque.**

La encuesta fue aplicada 45 personas que asistieron a consultas subsecuentes por los diferentes servicios de brinda la unidad operativa.

## **2.4. Materiales**

### **2.4.1. Recursos humanos:**

#### **Investigadora.**

Personal Sanitario que labora en la unidad operativa.

Usuarios que recibieron atención en consulta externa.

### **2.4.2. Recursos físicos:**

Encuestas plan piloto.

Historial clínico del área de estadística.

## **2.5. Descripción de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad operativa.**

### **2.5.1 Gestión Gerencial de la Dirección**

En la unidad labora el personal operativo en lo que respecta a las funciones de administrador y guía del equipo está a cargo de un médico quien es el nexo con el distrito de salud.

### **2.5.2. Gestión Estratégica de Marketing**

El distrito es el encargo de difundir todas las actividades realiza teniendo como instrumentos las redes sociales permitidas.

### 2.5.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

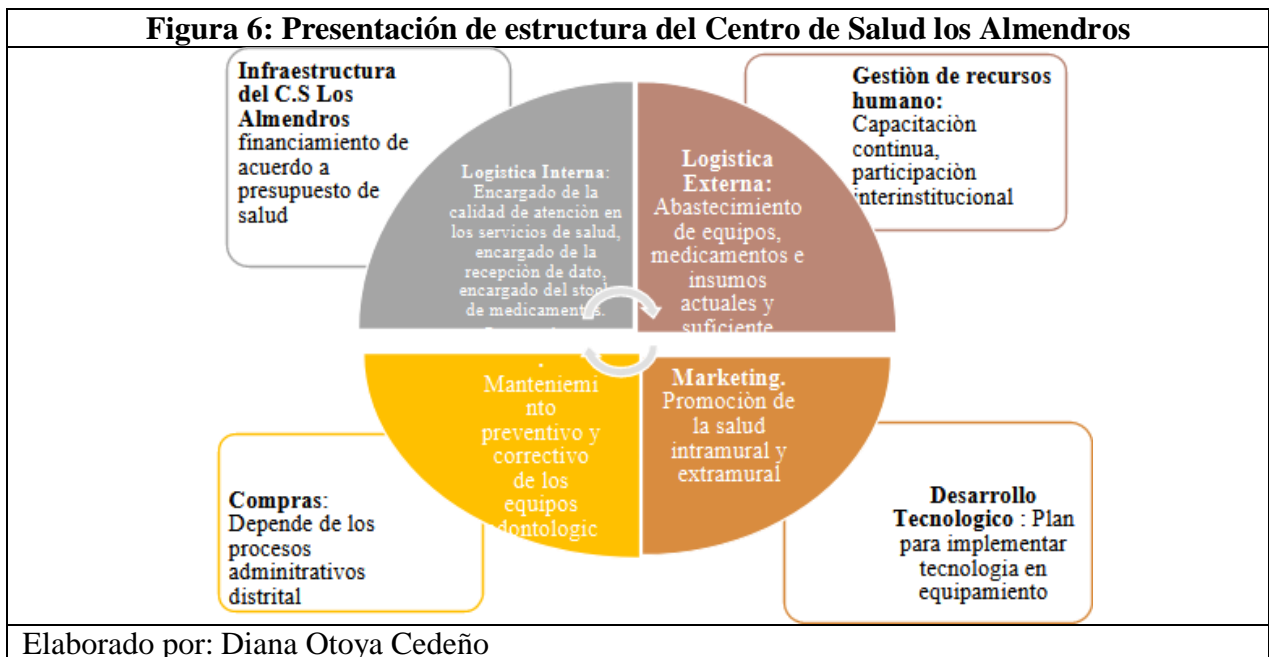
La jurisdicción de recursos humanos se localiza en el Distrito, todos los procesos de contratación, compensaciones y beneficios al personal se encuentra encargados por ellos.

### 2.5.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Este proceso esta direccionado por el Distrito de salud al cual corresponde dependiendo en gran parte de los inventarios, Kardex o monitoreo de dispositivos q se manejen en la unidad operativa.

### 2.5.5. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Siendo una unidad de salud de primer nivel de atención tipo A, pues no se maneja hospitalización, en todo caso se canaliza las referencias hacia un centro de salud tipo C.



## CAPITULO III

### 3.1 Planteamiento Estratégico

#### 3.1.1 Análisis del Entorno

La Planeación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer las actividades y el camino que deben seguir las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. Por tal razón, es una guía fundamental para la toma de decisiones dentro de cualquier organización.

La planificación estratégica es un proceso de formulación y definición de objetivos en especialmente de los planes de acción que conducirán a lograr los mismos.

Por tal razón establecer una ruta estratégica de actividades permitirá cumplir con las metas trazadas en torno a mejorar la calidad de atención odontológica que se brinda en el Centro de salud de los Almendros, considerando un talón de alquiles la dependencia a un presupuesto por ser institución pública, así como también teniendo la oportunidad de trabajar en conjunto con los actores sociales.

**Ilustración 4: Matriz de Evaluación de Alternativa de Solución**

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>DESAFIOS</b>	<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLES</b>
Escases de Insumos odontológicos	Poco recursos y mala distribución	Población con atención insuficiente	Atención odontológica de acuerdo al perfil de morbilidad	Solicitar, capacitación y acompañamiento de un profesional técnico acorde al proceso a los técnicos distrital	Gestión de garantía de la calidad de la provisión de servicios de salud-/ Gestión administrativo financiero
Área de trabajo no	Incumplimiento en las normativas en		Solicitar, designar y	Conforme al recurso asignado	Gestión administrativo

acorde a las normas y protocolos.	cuanto a la adquisición y adecuación del consultorio odontológico	Equipos con fallos constantes o no existen	ocupar el recurso según lo solicitado	intervenir ante los requerimientos establecidos.	financiero/gestión de garantía de la calidad de la provisión de servicios de salud-
Ausencia de capacitaciones de actualización de conocimientos en el área de odontología	Limitaciones en el manejo de tratamientos odontológicos	Pacientes insatisfechos en la atención	Buenas prácticas de atención al usuario	Establecer protocolos de atención, capacitaciones de actualización	Gestión de garantía de la calidad de la provisión de servicios de salud-/ Gestión administrativo financiero
<b>Elaborado por. Diana Otoya Cedeño</b>					

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

El modelo de las 5 fuerzas de Porter constituye una metodología de análisis para investigar acerca de las oportunidades y amenazas en una industria determinada, estas fuerzas son las que operan en el entorno inmediato de una organización y afectan en la habilidad de esta para satisfacer a sus clientes, y obtener rentabilidad.

Por tal razón si consideramos al sector salud como industria puesto que es el resultado de varios elementos humanos, materiales, y tecnológicos organizados en forma adecuada para proporcionar asistencia en salud: Preventiva, curativa y rehabilitación a la población buscando ser eficiente.

#### - Poder de la negociación de los clientes

La población asignada según el INEC por ubicación geográfica que corresponden al Centro de Salud Los Almendros son los usuarios (clientes) los cuales buscan el servicio por ser gratuito y encontrarse en una zona accesible, por tal razón se debe de contar con un equipo básico de atención, insumos médicos- odontológicos, equipamiento apropiado para satisfacer la demanda.

- **Comportamiento de las empresas del mismo sector.**

En el sector salud enfocamos dos vértices que es la salud pública y privada, no se pueden considerar como competidoras ya que la población a captar para brindar sus servicios suele ser distinta en torno al nivel socio-económico.

- **Presencia de nuevas alternativas de servicios de salud.**

El proyecto en estudio se desarrolla en el sector público por tal razón se debe considerar varios parámetros entre esos el presupuesto que maneja la unidad de salud es dependiente del presupuesto del estado y por ende sus acciones no son de libre decisión, al contrario, en el sector privado tienen independencia de presupuesto y por ende tienen opciones a mejorar su logística de funcionamiento, sin bien es cierto en salud se deben mantener estándares de calidad.

- **Abastecimientos de productos necesarios para atención.**

Es primordial contar con los recursos adecuados para brindar una atención de calidad, en el caso del área de odontología se cuenta con los recursos básicos lo que permite brindar una atención limitada considerando que esta especialidad es muy amplia en servicios, podríamos pensar que por ser una institución pública se enfocan en costo y no en calidad.

- **Posibilidad acceder a otros productos.**

El servicio de salud pública presenta una característica principal es accesible para una población de recursos económicos bajo como así también esta presente zonas de difícil acceso que si consideramos a la salud privada que representa un costo y no está disponible en todas las zonas comunitarias.



### 3.1.3 Análisis FODA

Vamos a echar un vistazo más allá de lo que consiste infraestructura de un Centro de Salud o lugar de trabajo y forjar una idea de lo que ocurre en su entorno

En condición, un análisis **FODA** es una exploración de los elementos internos y externos que impresionan la atención que se pueda brindar en un Centro de Salud y a sus habilidades. Los factores internos son puntos fuertes y débiles; los factores externos son oportunidades y amenazas.

El objetivo del análisis FODA es hacernos dar en cuenta las cosas a desarrollar una estrategia de atención sólida, asegurándonos de que hemos tenido en cuenta todos nuestros puntos fuertes y débiles y los de nuestro Centro de Salud, así como las oportunidades y amenazas a las que se puedan presentar. Es algo que tendremos que tener presente para elaborar el presente análisis FODA.

De manera general un análisis FODA es un examen de los factores internos y externos que afectan a la atención que se pueda brindar en un Centro de Salud y a sus estrategias. Los factores internos son puntos fuertes y débiles; los factores externos son oportunidades y amenazas.

**Ilustración 5: Descripción FODA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>Financiera</b>	Infraestructura propia.	Trabajo en coordinación con los actores sociales (RPIS, MIES, MINEDU, GAD, ETC)	Falta de insumos por problemas de compras públicas.  Infraestructura pequeña.	-Recorte presupuesto anual de salud.  Inconformidad por falta de insumos médico/ odontológicos.



<b>Procesos operativos</b>	Ubicación en una zona de fácil accesibilidad.	Captación de la población preescolar y escolar	Personal insuficiente para población asignada.	Incremento de pacientes por la situación económica que no permiten ir consultas privadas
<b>Procesos Habitantes o de apoyo</b>	Personal se mantiene capacitado	Capacitaciones en diferentes áreas de salud y con instituciones de trabajo continuo	Equipos en avanzado estado de uso	Normas que limitan el trabajo con la red pública de salud
<b>Elaborado por: Diana Otoy Cedeño</b>				

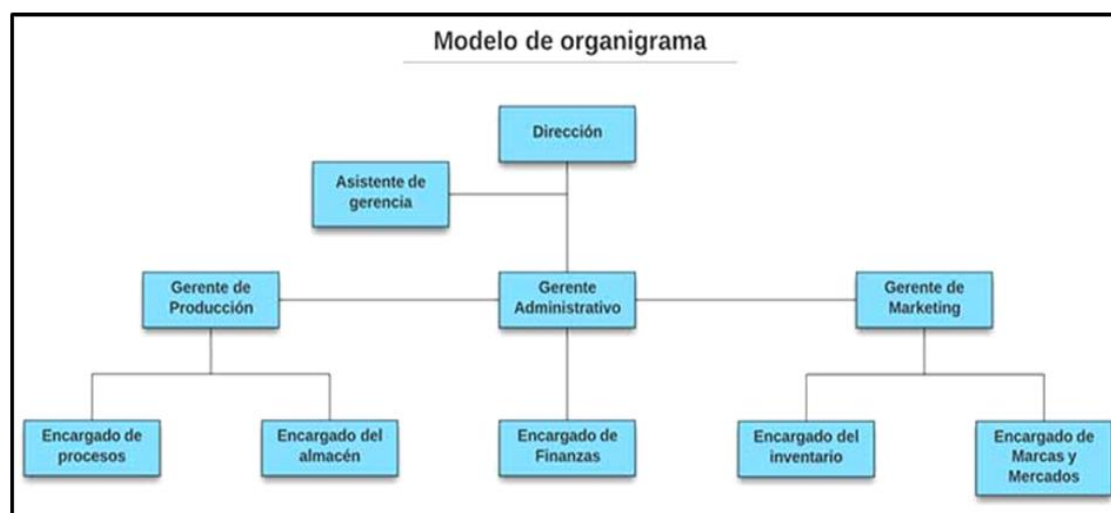
En resumen, del FODA se evidencia que las fortalezas permiten aplicar estrategias que conlleven a disminuir el impacto de las debilidades. Así mismo las oportunidades son herramientas para articular el trabajo y captar a una población vulnerable. Las amenazas son directamente dirigidas por la máxima autoridad.

### **3.1.4 Cadena de Valor de la organización**

Es el punto de partida para definir la cartera de servicio de dicha institución, ya que su enfoque organizacional permitirá tanto al usuario interno y externo crear un ambiente de confianza para adquirir sus servicios.

En esta parte se hace una descripción de los diferentes productos que elabora o mercadea la empresa, si es una empresa de servicios debe describir los servicios que ofrece. Esta debe ser corta pero precisa, de manera que se ilustre una imagen clara de la oferta de tu empresa para el mercado donde opera (ACADEM, 2020).

**Figura 8: Modelo Organigrama**



Elaborado por. Diana Otoya Cedeño **Fuente:** Academ, 2020

### 3.1.5 Planificación Estratégica

#### 3.1.5.1 Misión

“El Centro de Salud Los Almendros perteneciente al Ministerio de Salud Pública siendo la Autoridad Sanitaria Nacional que garantiza 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.”.

#### 3.1.5.2 Visión

“El Ministerio de Salud Pública como ente rector será la institución referente de todo el Sistema Nacional de Salud que garantizará una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades para el pleno desarrollo de oportunidades de la población.”.

### **3.1.5.3 Valores Institucionales**

- ❖ Respetar los derechos del individuo
- ❖ Reconocer y valorar los diferentes grupos sociales
- ❖ Aptitud de servir
- ❖ Comprometernos con el cumplimiento adecuado de nuestra labor
- ❖ Rectitud en nuestro comportamiento
- ❖ Equidad de servicio para todas las comunidades

### **3.1.5.4Objetivos Institucionales**

- ❖ Garantizar el buen trato en el Centro de Salud los Almendros.
- ❖ Ofrecer calidad y calidez en los servicios odontológicos.
- ❖ Fomentar la prevención para una buena salud oral mediante la promoción.
- ❖ Mantener la planificación de los servicios odontológicos para dar cumplimiento.
- ❖ Adquirir el inventario de insumos médicos/ odontológicos necesarios para cumplir con la demanda de los usuarios.

### **3.1.5.5Principios Éticos**

- ❖ Uniformidad
- ❖ Imparcialidad
- ❖ Capacidad
- ❖ Viabilidad
- ❖ Generalidad

### **3.1.5.6Políticas Institucionales**

- ❖ Programa de Protección Social
- ❖ Programa de atención integral a niños, niñas y adolescentes
- ❖ Programa de erradicación de violencia de género y misión mujer.

## **3.2 PLAN PARA GESTIÓN GERENCIAL**

### **3.2.1 Antecedentes:**

El Diagnóstico Integral del centro de salud nos permite identificar las herramientas que permiten determinar los indicadores de calidad para así garantizar con el cumplimiento de las actividades odontológicas.

Para el proceso de gestión en servicios de odontología, se utilizarán indicadores de gestión para cuantificar la garantía de las actividades del centro de salud para conseguir fines y objetivos de este plan.

### **3.2.2 Objetivo del Plan:**

Determinar un método preventivo promocional para optimizar la calidad del servicio de odontología del centro de salud los Almendros, dirigido a los usuarios que acuden por consulta externa como método de evaluar las respuestas sobre la atención recibida.

### **3.3.3 Gestión Gerencial del Centro de Salud**

La función gerencial es de vital importancia ya que cumple con la finalidad de determinar, elaborar y ejecutar con los objetivos de la unidad operativa, siendo de vital importancia proporcionar salud y bienestar a los usuarios cumpliendo sus necesidades y superando sus expectativas de calidad y calidez en atención.

**Objetivo N°1:** Socializar mediante charlas de promoción los servicios odontológicos que brinda el Centro de Salud los Almendros.

**Estrategia N°2:** Realizar estrategias promocionales en actividades intra y extramurales para dar a conocer la cartera de servicios.

**Actividad N°1:** Dar a conocer las actividades que se realizan por parte de la unidad de salud en la página correspondiente a la Coordinación Zonal 1 como medio principal para difundir el trabajo realizado.

**Actividad N°2:** Activar los anuncios publicitarios en medios de comunicación oficiales por parte del Ministerio de Salud.

### Ilustración 6: Desarrollo de Actividades · 1 y 2

METAS		PLAZO A CUMPLIR		
Actividad	Indicador	Acciones a corto plazo	Acciones a mediano plazo	Acciones de largo plazo
Nº1: Realizar estrategias promocionales en actividades intra y extramurales para dar a conocer la cartera de servicios.	Número de atenciones en consulta externa / número de atenciones en el servicio odontológico.	Comunicar con herramientas de comunicación sobre los beneficios de una buena salud bucal.	Aumentar el número de pacientes para atenciones preventivas en un 50%.	Mejorar la imagen de la unidad operativa estableciendo una cultura de confianza al servicio.
Nº2: Activar los anuncios publicitarios en medios de comunicación oficiales por parte del Ministerio de Salud.	Número de publicidades emitidas/ número de publicidades recibidas	Lograr la diferenciación de nuestros servicios de acuerdo a las normas y protocolos de nos rigen.	Obtener un posicionamiento en cuanto a convertirnos en la primera elección en el servicio de odontología	Incrementar la atención odontológica caracterizándose por la calidad y calidez que se brinde.

Elaborado por: Diana Otoy Cedeño

### **3.3.4 Gestión de Recurso Humano y administrativa**

La función de RRHH es vital importancia en cualquier sector empresarial, así mismo en el sector salud cumple un rol fundamental como es administrar, contratar, capacitar y supervisar a los profesionales para que cumplan determinada función de acuerdo a criterios medibles y observables. La gestión del Talento Humano debe asegurar la formación permanente de los profesionales, siendo indispensable en este sector. Los empleados sanitarios tienen como derecho ser capacitados para así cumplir con la normativa vigente y garantizar un correcto servicio.

**Objetivo N°1:** Asegurar la capacitación permanente en el área de odontología del Centro de Salud Los Almendros para así brindar atención de calidad potenciando las capacidades de los profesionales.

**Estrategia N°2:** Implementar un cronograma de capacitación de manera trimestral basados en evidencias de actualización de conocimientos en el área de odontología.

**Actividad N°3:** Socializar con el equipo de salud el cronograma de capacitación para que sea incluido en la programación mensual de la unidad operativa.

**Actividad N°4:** Realizar informe de cumplimiento de las capacitaciones realizadas para constancia del proceso de formación.

**Ilustración 7: Cumplimiento de Actividades # 3 y 4**

METAS			PLAZO A CUMPLIR		
Actividad	Indicador	Responsable de cumplimiento	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre
N°3: Socializar con el equipo de salud el cronograma de capacitación para que sea incluido en la programación mensual de la unidad operativa.	Número de reuniones realizadas/ Número de asistentes	Profesional del área de Odontología	50% Normas y Protocolos en atención odontológica	75% Protocolos en atención en niños, niñas y adolescentes	100% Factores que influyen en la mala salud bucal
N°4: Realizar informe de cumplimiento de las capacitaciones realizadas para constancia del proceso de formación.	Número de capacitaciones cumplidas / Número de informes realizados	Profesional del área de Odontología	50% Normas y Protocolos en atención odontológica	75% Protocolos en atención en niños, niñas y adolescentes	100% Factores que influyen en la mala salud bucal
Elaborado por: Diana Otoyá Cedeño					

### 3.3.5 Gestión Tecnología de Información y Comunicación

El servicio de salud bucal que se brinda en la unidad operativa Los Almendros se enfatiza en los principios de prevención teniendo como aspectos relevantes la efectividad, bajo costo y accesibilidad, considerado como un problema de salud pública la presencia de caries dental en su elevada prevalencia e incidencia en la población, siendo que su tratamiento representa un costo elevado de manera particular.

Siendo el Ministerio de Salud Pública el ente rector debe garantizar el presupuesto necesario para cumplir con la prestación del servicio de salud bucal como instrumentos técnico- normativos estandarizados para así disminuir la variabilidad en el ejercicio odontológico, ofreciendo acciones integrales como promoción, prevención, recuperación y rehabilitación con enfoque en la calidad, calidez y seguridad del paciente.

**Objetivo N°1:** Gestionar convenios intersectoriales e interinstitucionales con el propósito de formar vinculo de desarrollo y mejoramiento en la calidad en el servicio de odontología.

**Estrategia N°2:** Participar de manera activa en el comité de compras y adquisiciones de equipamiento e insumos médico- odontológico.

**Actividad N°5:** Crear un informe técnico- operativo con sugerencias de insumos de importancia acorde con los avances tecnológicos que estén dentro del presupuesto asignado para el fortalecimiento del servicio de odontología en la unidad operativa.

<b>Ilustración 8: Cumplimiento de Actividades # 5</b>				
<b>METAS</b>			<b>PLAZO A CUMPLIR</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable de cumplimiento</b>	<b>Presupuesto Anual</b>	
			<b>Primer Semestre</b>	<b>Segundo Semestre</b>
N°5: Crear un informe técnico- operativo con sugerencias de insumos de importancia acorde con los avances tecnológicos que estén dentro del presupuesto asignado para el fortalecimiento del servicio de odontología en la unidad operativa.	Número de reuniones con el comité realizadas/ Número de asistentes	Profesional del área de Odontología	Cumplir con 50% del requerimiento sugerido en cuanto a equipamiento e insumos	Cumplir con el 100% de abastecimiento de insumos y mantenimiento preventivo y correctivo de equipos
Elaborado por: Diana Otoya Cedeño				



### 3.3.6 Gestión Logística de Abastecimiento

El objetivo fundamental de la Gestión de Logística de Abastecimiento en Salud es proporcionar los recursos adecuados y suficientes para cumplir con las necesidades que presenta cada individuo garantizando el derecho a la salud.

Por tal razón es indispensable el abastecimiento oportuno y adecuado de los insumos médicos y odontológico cumpliendo con una planificación que involucra desde el requerimiento, compra, adquisición y distribución a las unidades operativas en tiempos idóneos.

**Objetivo N°3:** Elaborar el inventario actualizado mensualmente del proceso de rotación y consumo de insumos odontológico mediante el Kardex.

**Estrategia N°6:** Utilizar los datos estadísticos sobre la producción obtenida en las atenciones realizadas para crear un requerimiento adecuado sin generar desabastecimiento de insumos.

**Actividad N°6:** Mantener actualizado de manera mensual la matriz de monitoreo de consumo de dispositivos odontológicos para realizar el pedido de manera eficiente cumpliendo con los estándares de calidad.

**Ilustración 9: Cumplimiento de Actividades # 6**

METAS			PLAZO A CUMPLIR	
Actividad	Indicador	Responsable de cumplimiento	Primer Semestre	Segundo Semestre
N°6: Mantener actualizado de manera mensual la matriz de monitoreo de consumo de dispositivos odontológicos para realizar el pedido de manera eficiente cumpliendo con los estándares de calidad	Número de Kardex actualizado/ Número de pedidos realizados	Profesional del área de Odontología	50% del total del cumplimiento anual de Kardex actualizados y pedidos realizados	100% del monitorio anual de dispositivos odontológicos.
Elaborado por: Diana Otoyá Cedeño				

### 3.3.7 Programa de Actividades.

Esta herramienta permitirá ir evaluando las metas trazadas y su cumplimiento, con el propósito de aplicar cambios que se requieran durante el transcurso de su ejecución.

ILUSTRACIÓN 10: PROGRAMA DE ACTIVIDADES											
PROPÓSITO		TIEMPO ANUAL									
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE GESTIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBER	
N°1: Realizar estrategias promocionales en actividades intra y extramurales para dar a conocer la cartera de servicios.	Profesional del área de Odontología	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
N°2: Activar los anuncios publicitarios en medios de comunicación oficiales por parte del Ministerio de Salud.	Profesional del área de Odontología	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
N°3: Socializar con el equipo de salud el cronograma de capacitación para que sea incluido en la programación mensual de la unidad operativa.	Profesional del área de Odontología	X	X	Monitoreo de	X	X	Monitoreo de	X	X	Monitoreo de	

N°4: Realizar informe de cumplimiento de las capacitaciones realizadas para constancia del proceso de formación.	Profesional del área de Odontología	X	X	Monitoreo de	X	X	Monitoreo de cumplimiento	X	X	Monitoreo de cumplimiento
N°5: Crear un informe técnico- operativo con sugerencias de insumos de importancia acorde con los avances tecnológicos que estén dentro del presupuesto asignado para el fortalecimiento del servicio de odontología en la unidad operativa.	Profesional del área de Odontología	X	X	X	X	Monitoreo de cumplimiento	X	X	X	X
N°6: Mantener actualizado de manera mensual la matriz de monitoreo de consumo de dispositivos odontológicos para realizar el pedido de manera eficiente cumpliendo con los estándares de calidad.	Profesional del área de Odontología	X	X	X	X	Monitoreo de cumplimiento	X	X	X	X
Elaborado por: Diana Otoyá Cedeño										

### 3.3.8 Gestión Financiera

El Centro de Salud Los Almendros es una unidad operativa que pertenece al Distrito de Salud 08D01 Esmeraldas- Rioverde perteneciente al Ministerio de Salud, por ende, siendo un establecimiento de primer nivel de atención no maneja presupuesto, sino que las adquisiciones y compras son manejadas por el distrito.

Considerando que los objetivos planteados se pueden articular con sectores estratégicos como así la logística interna del centro de salud permitirá desarrollar de manera progresiva las metas propuestas.

**ILUSTRACIÓN 11: Presupuesto Asignado**

Actividad	Recurso	Tiempo Esperando	Horas Empleadas	Presupuesto	Responsables
<b>Charlas Educativas intramural</b>	Dialogo, roll up, folletos	Semanal	36h	\$ 50	Personal del área de odontología, acuerdo intersectorial
<b>Anuncios Publicitarios</b>	Redes TikTok, twitter	Diaria	20 min mensual	\$ 1.500	Personal del área de odontología, acuerdo intersectorial
<b>Capacitación de Actualización Odontología</b>	Proyector	Mensual	18h	\$0	Personal del área de odontología,
<b>Monitoreo de dispositivos odontológico</b>	Kardex	Mensual	18h	\$0	Personal del área de odontología,
<b>Elaborado por: Diana Otoya Cedeño</b>					

## CAPITULO IV

### EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

#### 4.1 Limitaciones y Restricciones en la Gestión Gerencial

Después de estudiar el caso, a través de un diagnóstico, mediante la creación de indicadores y programación de rastreo, podemos establecer ciertos límites en la implementación de planes de gestión:

- El recurso económico necesario para implementar todas las actividades de mejora de la calidad continua es el desafío más grande,
- La alta rotación de empleados administrativos y operativos se asocia directamente con el paciente.

#### 4.2 Conclusiones y Recomendaciones

Al culminar la investigación y haber realizado el diagnóstico gerencial para implementar el Plan de Gestión Gerencial para la calidad en la atención Odontológica del Centro de Salud tipo A Los Almendros, se llega a las siguientes conclusiones:

##### 4.2.1 CONCLUSIONES

- La satisfacción del paciente en mucho de los casos está condicionada a la calidez que el profesional le brinda, por tal razón la calidad dependerá de la inversión por parte del proceso administrativo al cual se pertenece.
- Para brindar una atención de calidad se requiere de cambios en los sistemas y e filosofías que se ha mantenido.
- El trabajo en equipo hará que este proceso se lleve con responsabilidad dando los mejores resultados, diciendo que los pacientes siempre son importantes, pero el bienestar de sus trabajadores debe ser lo primero, para que tengan empatía para los pacientes.

- La ejecución del plan de gestión del Centro de Salud Los Almendros permitirá la organización del trabajo que se ejecuta en el área de Odontología con el propósito de obtener resultados reales sobre el servicio brindado.
- El plan de mejora continua permitirá medir el grado de satisfacción del paciente respecto a su experiencia con el servicio que recibió en cuanto a calidad y calidez.
- La implementación del plan de gestión será una herramienta de capacitación de pacientes ya que un paciente satisfecho será el promotor de los servicios que brindan
- El plan nos permitirá identificar los puntos críticos donde debemos comenzar a tomar acción, para generar cambios positivos.

#### **4.2.2 RECOMENDACIONES**

El diagnóstico gerencial, me permito presentar algunas recomendaciones:

- Implementar estrategias para potenciar la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Los Almendros, ya que a través de él podemos satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, fidelizarlos y alcanzar nuestras metas.
- El buen ambiente laboral permite al profesional brindar una atención con calidez que se ve reflejado en la satisfacción del paciente.
- Motivar el trabajo en equipo para implementar planes de gestión con el fin de que todos los recursos humanos contribuyan al logro de los objetivos.
- Estas actividades se realizan a todos los niveles del personal para lograr un compromiso mutuo en la mejora de la calidad de la atención.
- Esté siempre atento a cualquier sugerencia o idea que los pacientes puedan tener para mejorar la calidad del proceso de atención.
- Encontrar el mejor mecanismo o método para controlar o monitorear las actividades realizadas, no con fines de intervención punitiva, sino para el logro de objetivos y mejora de la práctica.

- Equipar los consultorios odontológicos con equipos tecnológicos adecuadas a la demanda de las necesidades de las nuevas generaciones, así como también los insumos médicos y odontológicos de alta calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Andrea, O. T. (Noviembre de 2017). *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7970/1/PIUAMSS014-2018.pdf*. Recuperado el 2017, de *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7970/1/PIUAMSS014-2018.pdf*: *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7970/1/PIUAMSS014-2018.pdf*

*http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9382*. (s.f.). Obtenido de *http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9382*:  
*http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9382*

*https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7970*. (s.f.). Obtenido de *https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7970*:  
*https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7970*

Lucía, G. (marzo de 2011). Obtenido de *https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4770/1/Tesis.pdf*

Melissa, P. V. (2019). *https://repositorio.uss.edu.pe*. Obtenido de *https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6463/Pinella%20Vega%20Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

Olger, V. (marzo de 2018). Obtenido de *https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7970*

Retuerto, D. S. (2019). *https://es.slideshare.net/diegoedisonsilvestreretuerto/plan-de-mejora-continua-odontologa*. Obtenido de *https://es.slideshare.net/diegoedisonsilvestreretuerto/plan-de-mejora-continua-odontologa*



# ANEXO

**ANEXO 1: Equipo De Salud De La Unidad De Salud Los Almendros**



**ANEXO 2: Reunión Con El Equipo De Salud**



**ANEXO 3: Trabajo Coordinado Intersectorial**



#### **ANEXO 4: Actores Sociales**



#### **ANEXO 5: Charlas Educativas Intra Y Extramural**

