



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRIA “GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD”

TEMA:

Plan de implementación para servicios complementarios de salud mental en el centro de atención psicológica ECUPSI en la ciudad de Quito.

DOCENTE:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

AUTOR:

PS. CL. Natali Margoth Arteaga Cordovez

2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto nace de la necesidad de implementar servicios de salud mental, en el actual Centro de Atención Psicológica ECUPSI gracias al diseño de un plan gerencial que permita incorporar los parámetros necesarios para el correcto funcionamiento de las instituciones de salud de manera que se mantenga en mejora continua, garantizando un proceso organizativo eficaz.

Mediante encuestas aplicadas a los principales usuarios del centro, se identifica que los servicios complementarios en salud mental como neuropsicología, psicopedagogía, psiquiatría, etc. formaban parte de una demanda insatisfecha que a su vez desencadena en pérdida de clientes potenciales ya que por falta de capacidad resolutive eran referidos a otras instituciones y una gran parte buscaba desde un primer momento centros más completos que atiendan sus necesidades de manera integral. Por ello se plantea como objetivo general desarrollar un plan gerencial para la ampliación de servicios en salud mental en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI y como objetivos específicos: identificar los servicios complementarios que se requiere, gestionar los recursos necesarios para la implementación, y la implementación como tal de los servicios en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI.

Para lograr alcanzar los objetivos, como método se plantea estrategias y actividades claras, mismas que buscan desarrollarse a corto mediano y largo plazo, con la visión clara de implementar el presente proyecto en su totalidad hasta el 2025.

Palabras claves: atención psicológica, salud mental, plan gerencial, estrategias.

ABSTRACT

This project arises from the need to implement mental health services in the current ECUPSI Psychological Care Center thanks to the design of a management plan that allows incorporating the necessary parameters for the correct functioning of health institutions so that they remain in place. continuous improvement, guaranteeing an effective organizational process.

Through surveys applied to the main users of the center, it is identified that complementary mental health services such as neuropsychology, psychopedagogy, psychiatry, etc. They were part of an unsatisfied demand that in turn led to a loss of potential clients since, due to lack of resolution capacity, they were referred to other institutions and a large part were looking from the first moment for more complete centers that would attend to their needs in a comprehensive manner. Therefore, the general objective is to develop a management plan for the expansion of mental health services at the ECUPSI Psychological Care Center and the specific objectives are: to identify the complementary services required, manage the resources necessary for implementation, and the implementation as such of the services at the ECUPSI Psychological Care Center. To achieve the objectives, clear strategies and activities are proposed as a method, which seek to be developed in the short, medium and long term, with the clear vision of implementing this project in its entirety until 2025.

Keywords: psychological care, mental health, management plan, strategies.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	I
ABSTRACT	II
TABLA DE CONTENIDO	III
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I	8
1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	8
1.1. Introducción	8
1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	11
1.3. Oferta y Demanda de Servicios.....	13
2. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN	15
2.1. Planteamiento del problema	15
2.2. Diseño su árbol de problemas.....	17
2.3. Justificación del problema.....	18
2.4. Objetivos del plan de gestión	18
2.5. Selección de alternativas de solución.....	18
CAPITULO II	20
3. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	20
4. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	21
4.1. Análisis FODA por áreas	22
4.2. FODA General	24
4.3. Planteamiento de estrategias	26
CAPITULO III	27
5. DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL	27
5.1. Plan estratégico Centro de Salud Mental ECUPSI.....	28
5.2. Planteamiento de estrategias	29
CAPITULO IV	45
6. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN	45
6.1. Monitoreo del Plan	45
6.2. Evaluación del Plan.....	49
6.3. Limitaciones	49
CAPÍTULO V	50
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
7.1. CONCLUSIONES	50

7.2.	RECOMENDACIONES	50
7.3.	REFERENCIAS	51
ANEXOS		53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correspondencia entre las categorías propuestas por Naciones Unidas y las dimensiones del derecho a la salud	9
Tabla 2 Gasto en las distintas categorías de atención a la salud como derecho en el periodo de análisis.....	10
Tabla 3 Matriz de evaluación y selección de alternativas	19
Tabla 4 FODA General	24
Tabla 5 Actualización del organigrama.....	30
Tabla 6 Ejecución del cronograma de seguimiento a las actividades ejecutadas por el centro.....	31
Tabla 7 Evaluación periódica de actividades y cumplimiento de objetivos.....	32
Tabla 8 Financiamiento	33
Tabla 9 Inversiones	34
Tabla 10 Evaluación periódica del área financiera	35
Tabla 11 Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI	36
Tabla 12 Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI	37
Tabla 13 Análisis comparativo.....	38
Tabla 14 Segmentación de mercado.....	39
Tabla 15 Potenciación de redes sociales	40
Tabla 16 Estrategia de precios.....	41
Tabla 17 Creación de partidas	42
Tabla 18 Proceso de selección de personal	43
Tabla 19 Capacitación, evaluación y seguimiento	44
Tabla 20 Monitoreo de las Actividades Planificadas	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	Organigrama inicial Centro de Atención Psicológica ECUPSI.....	12
Ilustración 2	Estructura operativa del Centro de Atención Psicológica ECUPSI	13
Ilustración 3	Mapa de ubicación Centro de Atención Psicológica ECUPSI	13
Ilustración 4	Oferta y demanda del Centro de Atención Psicológica ECUPSI	14
Ilustración 5	Árbol de problemas	17

INTRODUCCIÓN

La salud es una de las principales áreas de atención del estado y una de las bases del engranaje social, sin embargo, siempre requiere de mayores atenciones tanto en políticas públicas como en asignación de presupuesto; incluye distintas ramas entre ellas la salud mental, misma que pese a los avances generales en materia de salud es una de más rezagadas eso incluso cuando en nuestro país se considera que el estado de salud es el resultado del bienestar integral de la personal en todas sus esferas (biológica, psicológica mental y social).

Un gran aporte al sistema de salud es la oferta de servicios de salud privada, si bien no toda la población puede acceder a ellos pueden formar parte de los prestadores de la salud pública o atender la necesidad de una parte de la población, como es el caso del Centro de Atención Psicológica “ECUPSI” el mismo que actualmente brinda servicios psicológicos, sin embargo, su creación y funcionamiento no cuenta con una estructura formal ni un plan gerencial de funcionamiento, lo que se considera necesario para alcanzar objetivos de crecimiento organizacional como la implementación de servicios complementarios que permitan dar una atención integral.

El presente proyecto tiene la finalidad de diseñar que permita un funcionamiento eficaz y la implementación de servicios complementarios, mediante la implementación de estrategias a corto, mediano y largo plazo, la información recopilada se obtiene de la aplicación de encuestas y los datos disponibles en el centro. Entre los resultados obtenidos se cuenta con un plan gerencial diseñado en función de las necesidades actuales y varias de las estrategias en marcha, lo que a su vez permite contar con una estructura definida y un camino a seguir en pro del crecimiento institucional.

Finalmente, es importante que cada organización cuente con un plan gerencial sin importar el tamaño de la misma ya que permite la evaluación constante que da paso a la toma de decisiones, al crecimiento organizacional y el cumplimiento de los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1. Introducción

La organización que se considera para el presente proyecto, es un centro de atención psicológica privado, con el nombre ECUPSI y se encuentra en Quito – Ecuador, nace de la intención de contar con un negocio propio que a la vez atienda las necesidades a la población desde el año 2018.

Para su creación se desarrolló una propuesta de valor, en la que se incluyen: misión, valor, objetivos, FODA, Stakeholders, estrategias de marketing y nicho de mercado, todo esto como base para su implementación y guía de funcionamiento. Sumado a ello se considera los permisos necesarios que constan en la normativa legal vigente en el Ecuador respecto a los servicios de salud como:

- Ley Orgánica de Salud: LIBRO III “Vigilancia y control sanitario”- CAPÍTULO VI “Otros establecimientos sujetos a control sanitario” (Congreso del Gobierno Nacional del Ecuador, 2015).
- Ley Orgánica de Salud: LIBRO IV “De los servicios y profesiones de salud” - CAPÍTULO I “De los servicios de salud” (Congreso del Gobierno Nacional del Ecuador, 2015)
- Normativa para Establecimientos de Servicios de Salud Públicos y Privados (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2023)

La principal intención del centro es contribuir en la promoción, prevención y atención de la salud mental ya que la misma es indispensable para el ser humano y su entorno, así como establece la (Organización Mundial del Salud, 2023) “La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad.” Por ello actualmente el servicio está encaminado a atender la demanda de los pacientes en relación a problemas y trastornos psicológicos en ese sentido se realiza evaluaciones, diagnósticos, certificaciones, tratamientos y seguimiento en dependencia de cada caso.

La necesidad de crear el centro de atención psicológica también está basada en la importancia que merece la salud mental y que en la actualidad no cuenta con el apoyo necesario para su atención desde el sector público y que, si bien los costos en ocasiones pueden ser limitantes de acceso, el ofertar el servicio a la sociedad puede ayudar en la problemática. Para la evaluación del cumplimiento del Estado ecuatoriano con los compromisos internacionales que devienen de su adhesión a los tres instrumentos reseñados en el marco normativo supranacional, se utilizaron las categorías y dimensiones que proponen las (Organización de las Naciones Unidas, 2008), para medir el cumplimiento de los aspectos que determinan el derecho a la salud por parte de los países.

A continuación, se presentan las categorías propuestas en dicho informe y, en la columna contigua, sus correspondientes dimensiones del derecho a la salud:

Tabla 1 Correspondencia entre las categorías propuestas por Naciones Unidas y las dimensiones del derecho a la salud

Correspondencia entre las categorías propuestas por Naciones Unidas y las dimensiones del derecho a la salud

Categorías propuestas por Naciones Unidas	Dimensiones del derecho a la salud
Atención a grupos vulnerables	Atención a personas con discapacidad.
Salud mental	Salud mental.
Medicamentos e insumos	Entrega de medicamentos esenciales y genéricos.
Promoción y prevención de la salud	Salud sexual y reproductiva, promoción de la salud, métodos anticonceptivos, educación de niños y niñas en salud, chequeos en edad escolar, vacunación, prevención del VIH, consumo de drogas y alargamiento de la expectativa de vida.
Salud materno infantil	Aborto, salud y nutrición de la infancia, atención especializada en el parto, cuidados prenatales, lactancia materna, mortalidad prenatal y mortalidad materna.
Tratamiento de enfermedades	Tuberculosis, tratamiento de enfermedades transmisibles y no transmisibles.
Atención primaria de salud	Atención primaria de salud.
Equipamiento e infraestructura	Equipamiento hospitalario, mejoramiento de infraestructura.
Gobierno en salud	Registro de nacimientos, muertes en sistemas de información, investigaciones en salud, mejoramiento de capacidades, gobierno en salud en general.

Fuente: ONU (2008)

Autor: Guarderas, Mauricio; Raza, Diego; Gonzáles, Pamela.

Dentro del análisis sobre el presupuesto de salud que realiza Guarderas, (Guarderas & Gonzáles, 2020) mencionan que la evolución del gasto público en salud para el periodo analizado creció del 1,57 % del PIB en 2008 al 2,17 % en el último año analizado,

cifras correspondientes a un volumen de recursos de USD 968 millones para el primer año, que creció a USD 2210 millones para el último año, sumando un total de USD 10.700 millones para los 7 años analizados. Esto se puede observar en la tabla 2 en la que aparecen los valores de gasto público en salud para cada año del período analizado, y para cada una de las categorías de análisis.

Tabla 2 Gasto en las distintas categorías de atención a la salud como derecho en el periodo de análisis

Gasto en las distintas categorías de atención a la salud como un derecho, en el período de análisis (millones de dólares)

Dimensión del derecho a la salud	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Tratamiento de enfermedades	228,81	224,12	289,43	345,42	436,71	487,51	522,37	2534,37
Equipamiento e infraestructura	204,79	200,60	259,05	309,16	390,87	436,33	467,54	2268,34
Atención primaria en salud	104,55	102,40	132,25	157,83	199,54	222,75	238,68	1157,99
Gobierno en salud	97,86	95,85	123,78	147,72	186,77	208,49	223,40	1083,87
Medicamentos e insumos	95,73	93,77	121,10	144,52	182,72	203,97	218,56	1060,36
Promoción de la salud	72,76	71,27	92,04	109,84	138,88	155,03	166,12	805,95
Sin alineación	52,75	51,67	66,73	79,64	100,68	112,39	120,43	584,30
Atención a grupos vulnerables	50,97	49,92	64,47	76,94	97,27	108,59	116,35	564,51
Salud materno infantil	46,68	45,72	59,05	70,47	89,10	99,46	106,57	517,06
Salud mental	13,29	13,02	16,81	20,07	25,37	28,32	30,35	147,23
Total	968,20	948,35	1224,72	1461,60	1847,89	2062,85	2210,38	10.723,99

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Autor: Guarderas, Mauricio; Raza, Diego; Gonzáles, Pamela.

Se debe alertar sobre los menores porcentajes de participación de estos rubros referidos a la atención de grupos vulnerables o de atención prioritaria, salud materno infantil y salud mental, que fueron destinatarios de menores cantidades de recursos que aquellas sin alineación que corresponden —como se ha dicho— a USD 584 millones en el período analizado, que se prefirió gastar en rubros que no corresponden a aquellos que deben atenderse para garantizar la atención de la salud como un derecho (Guarderas & Gonzáles, 2020)

En América Latina, la **inversión** per cápita en **salud mental** apenas promedia \$13,8 al año; pero en Ecuador la cifra llega solo a \$1,5 anuales, es decir, en total, \$25,26 millones. En el país se gasta nueve veces menos que en el resto de la región, a pesar de que, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las afecciones psicológicas

constituyen una **pandemia silenciosa**. En el sistema público, las opciones de servicios en salud mental son escasas y nunca han sido parte de las prioridades en los servicios. (La Hora, 2022)

En los dos primeros años de creación en trabajo se enfocó en el posicionamiento de la marca y la captación de población objetivo, después mediante procesos de evaluación y retroalimentación se han identificado puntos críticos que se puedan mejorar para brindar un servicio de calidad a la población, hay que considerar que, con la evolución de la sociedad y la ciencia, nosotros también debemos hacerlo con la capacitación y profesionalización continua como se ha hecho en estos cinco años de funcionamiento. En la práctica encontramos dos aspectos a considerar, por un lado, que muchos de los casos atendidos requieren derivaciones para una atención complementaria o en otros un trabajo multidisciplinario, por lo que ampliar los servicios de salud mental para una intervención integral sería el siguiente hito de crecimiento; por otro lado, nos encontramos con una faja de clientes potenciales por no agrupar en el centro servicios complementarios de salud mental, por lo que, en función de los dos enunciados, el siguiente paso se encamina a implementarlos con un análisis técnico que establezca.

1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Actualmente, gran parte de los conceptos gerenciales se han puesto en práctica para el funcionamiento del centro de atención psicología, pero al ser una organización pequeña y en crecimiento hay muchos otros que requieren incorporarse para un mejor posicionamiento en el entorno de salud para alcanzar la visión planteada en su creación como el llegar a ser un referente de la salud mental.

1.2.1. Estructura Administrativa

El centro de atención psicológica ECUPSI cuenta con:

- Área de consultorios (2) es de 9m², cada uno.
- Área de recepción de 6m²
- Área de verde de 400m² que permite una posibilidad de ampliación o incorporar servicios que requieran esas condiciones.

Cuenta con la siguiente estructura administrativa:

Ilustración 1 Organigrama inicial Centro de Atención Psicológica ECUPSI



Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

1.2.2. Financiera

Activos	
Inversión propia	4,000
Mobiliario	3,000
Tesorería	1,000
Total	7,000

- Para el funcionamiento actual de la organización en términos financieros se hace el corbo de una consulta \$30, de los que \$5 pasan a ser parte de gastos administrativos y \$5 para tesorería.
- El monto correspondiente a tesorería sirve para la recuperación del capital invertido y para fines de mejoramiento.
- El cobro por paciente restante que corresponde a \$20 representa los honorarios del personal que brinda el servicio.
- Si consideramos la necesidad de implementación de servicios complementarios es necesario tomar en cuenta la inversión ya sea por un socio estratégico o por un crédito en una institución financiera.

1.2.3. Operativa

Ilustración 2 Estructura operativa del Centro de Atención Psicológica ECUPSI



Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

1.3.Oferta y Demanda de Servicios

1.3.1. Análisis goespacial y geopolíticos

El centro de atención psicológica se encuentra ubicada en:

País: Ecuador

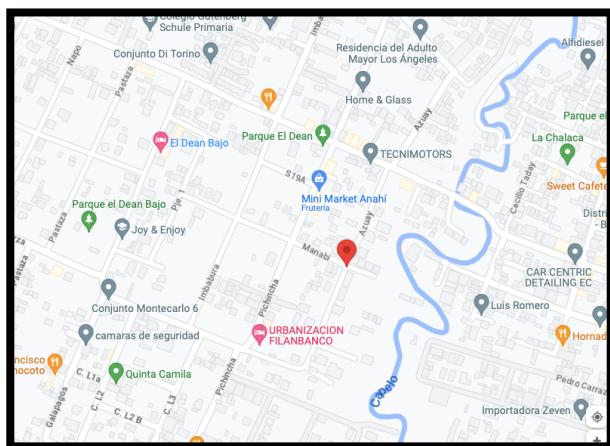
Ciudad: Quito

Parroquia: Conocoto

Barrio: Dean Bajo

Dirección: Azuay Lote 20 y Manabí

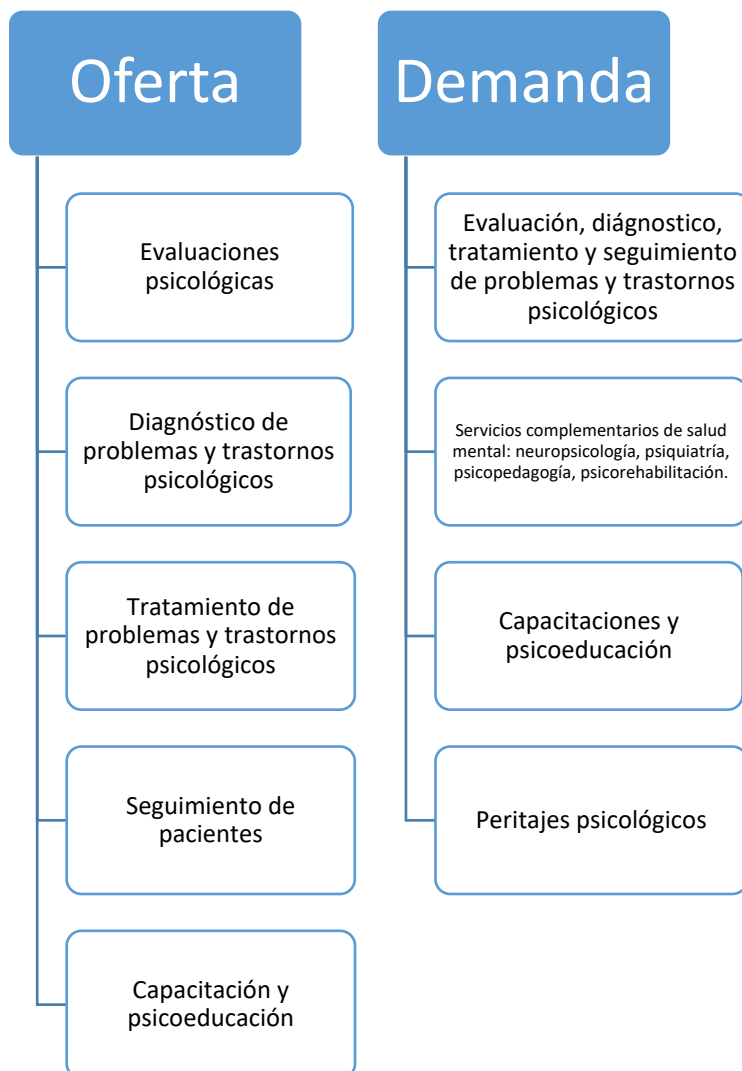
Ilustración 3 Mapa de ubicación Centro de Atención Psicológica ECUPSI



Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

1.3.2. Oferta de Servicios

Ilustración 4 Oferta y demanda del Centro de Atención Psicológica ECUPSI



Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

1.3.3. Población atendida

Grupo evolutivo: niños, adolescentes, adultos hasta los 60 años.

Grupo de mayor demanda: niños y adultos (20-40 años)

Georreferencia: Principalmente de la parroquia de Conocoto y cantón Rumiñahui, sin embargo, por la modalidad ofertada la población se dinamiza hacia quienes cuentan con conectividad.

Promedio de atenciones por mes: 20 pacientes por profesional.

1.3.4. Demanda de servicios insatisfecha

Como se describe en el gráfico de oferta de servicios, se cumple con una gran parte de la demanda de la población sin embargo como se ha mencionado en varios apartados de este

capítulo está desatendida la demanda de servicios complementarios de salud mental como: psiquiatría, neuropsicología, psico rehabilitación, psicopedagogía, entre los principales.

Otra demanda que no se ha podido satisfacer son los peritajes psicológicos, sin embargo, esta demanda no es muy frecuente y se debería analizar si entra dentro de lo que la organización busca brindar como servicios.

El no atender la demanda principalmente de los servicios complementarios representa un riesgo para la organización puesto que en ocasiones las derivaciones terminan por captar a los pacientes en centros con atención integral y la población atendida disminuye.

2. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

2.1. Planteamiento del problema

Para iniciar en el análisis del planteamiento del problema se toma en cuenta la importancia que requiere la salud mental y que tanto a nivel de presupuesto de estado, así como las barreras sociales que existen para acceder a estos servicios de salud; si consideramos este planteamiento y la experiencia que se tiene en el campo la problemática a solucionar estará encaminada a solucionar una temática de este campo con el fin de aportar al mejoramiento de la salud en aspectos mentales que a su vez al considerar la postura de que salud es la ausencia de enfermedad y promover el desarrollo integral de la persona en el aspecto bio-psico-social-cultural y tecnológico se contribuye a la salud en general. A nivel de salud pública al contar con poco presupuesto para la salud mental, los esfuerzos por implementar centros, proyecto y programas son varios pero el alcance a la población es reducido pues se habla de que un consultorio público puede llegar a atender entre 15 y 20 pacientes a los que se les asigna de 20 a 30 minutos por atención, sabiendo que el tiempo estimado por atención debe ser de 45 a 90 minutos por lo que existe un grado de insatisfacción al no contar con la suficiente atención a la demanda, a esto se suma que por la gran cantidad de pacientes que agendan el servicio en el mejor de los casos podrán ser atendidos una vez al mes lo que repercute en el avance de los pacientes cuando se trata de un tratamiento; por todo lo mencionado es necesario el aporte desde el ámbito privado con la oferta de servicios en salud mental.

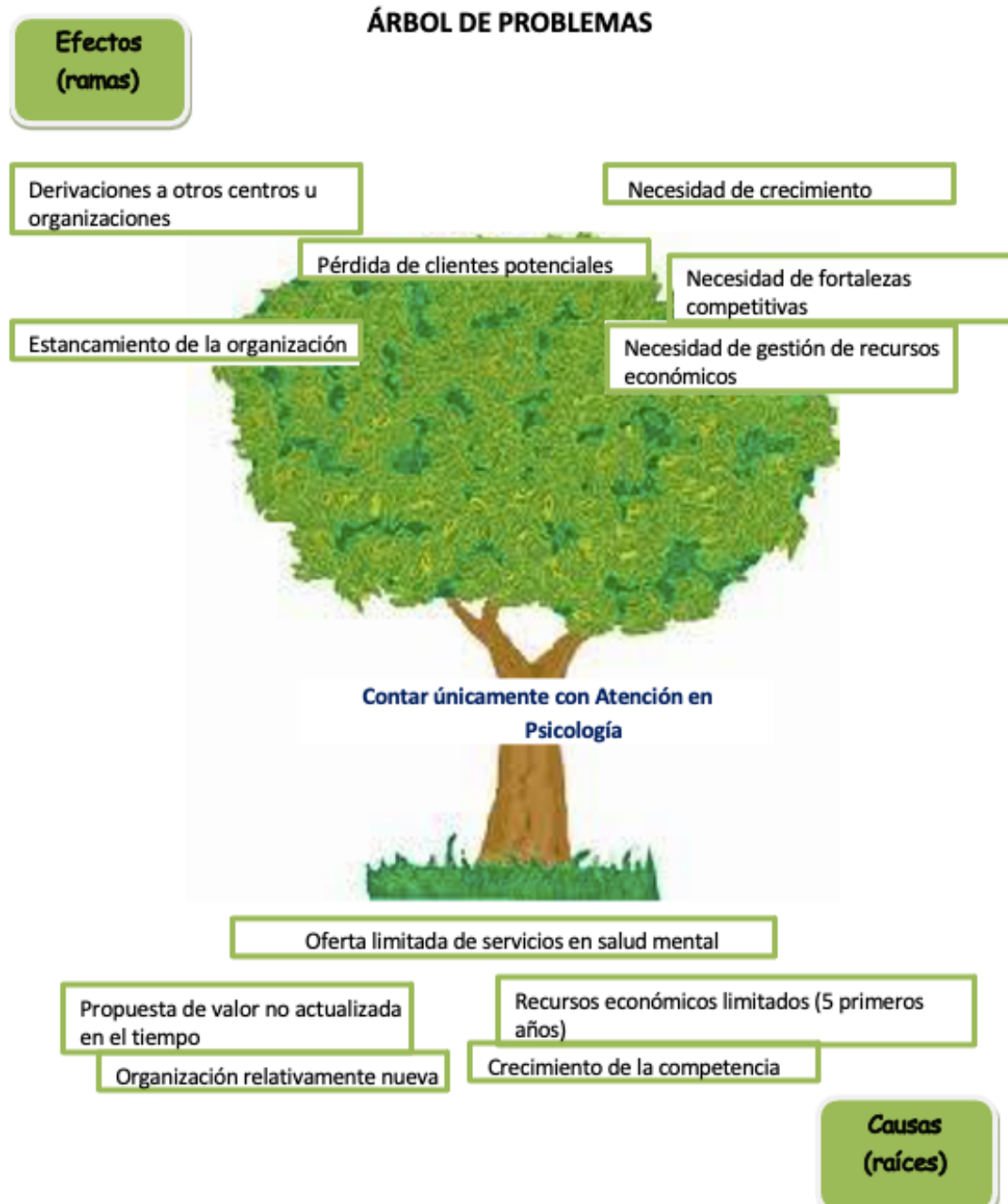
La mayor parte de atención privada se encuentra en establecimientos de salud como clínicas o en consultorios individuales que para servicios complementarios realizan derivaciones o transferencias, lo que a la larga produce una atención descentralizada que impide una atención integral desde otros ejes de acción. Aquí es importante considerar que a más de las estrategias gubernamentales se debe promover acciones de impulso social que permitan a la población un mayor acercamiento a la promoción de la salud mental y un acceso con menos estigmas sociales que terminan por alejar a las personas de su búsqueda de bienestar.

Como parte de ese aporte necesario desde el lado privado nace el Centro de Atención psicológica ECUPSI, mismo que se encuentra brindando sus servicios a la población de Quito y Rumiñahui en tres frentes evaluación diagnóstico y tratamiento desde el año 2018, las demandas atendidas principalmente son en problemas psicológicos, cognitivos y emocionales, trastornos psicológicos, cognitivos y emocionales, sin embargo, existen muchas ramas que terminan interrelacionándose por lo que el contar con un centro únicamente de atención psicológica termina por excluir otros servicios de la salud mental igual de indispensables como la psicología.

Por lo argumentado se han identificado varias demandas no atendidas en la población que han requerido derivaciones sin embargo, en ocasiones termina representando una pérdida de cliente potencial ya sea porque acudió a un centro más completo o porque al no contar con todos los servicios complementarios busca otras organizaciones, por lo que tanto en términos de crecimiento organizacional como por mejorar la propuesta de valor y accionar frente a las desventajas competitivas se plantea como necesidad, ampliar la oferta de servicios en salud mental para brindar una atención más integral.

2.2. Diseño de árbol de problemas

Ilustración 5 Árbol de problemas



Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

2.3. Justificación del problema

Al considerar la salud como el bienestar bio-psico-social se busca dar solución a la problemática de la demanda insatisfecha planteando un centro de atención integral en salud mental que incorpore servicios complementarios como:

- Psiquiatría
- Psico rehabilitación
- Neuropsicología
- Psicopedagogía

La importancia de ampliar los servicios va enfocada principalmente en cumplir con la visión de la organización en la que se plantea ser un referente en la atención de la salud mental, de esta manera se impulsa el crecimiento de la misma y se brinda un mejor servicio a la población.

Como se manifiesta en varios apartados de este proyecto se busca evitar la fuga de clientes potenciales a vez que se brinda un servicio de calidad e integral que abarca los múltiples aspectos de la salud mental, desde esta perspectiva se modifica la propuesta de valor que permite el crecimiento de la organización volviéndola más competitiva frente a sus semejantes.

2.4. Objetivos del plan de gestión

2.4.1. Objetivo General

- Desarrollar un plan gerencial para la implementación de servicios en salud mental en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI.

2.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los servicios complementarios que se requiere implementar en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI.
- Gestionar los recursos necesarios para la implementación de servicios en salud mental en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI.
- Implementar los servicios complementarios en salud mental en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI.

2.5. Selección de alternativas de solución

Es necesario contar con las alternativas de solución por parte del Centro de Atención Psicológica ECUPSI para de esa manera trazar el camino a seguir para el cumplimiento de objetivos dando prioridad a las principales problemáticas encontradas. Es decir, las posibles acciones a desarrollar en fusión del problema y las áreas que encargarán de llevarlas a cabo.

Tabla 3 Matriz de evaluación y selección de alternativas

<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD “Plan de Gestión Gerencial para la ampliación de servicios de salud mental en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI” MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS</p>					
Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de solución	Unidad de Gestión responsable
Demanda insatisfecha	Contar con servicios únicamente en atención psicológica	Pérdida de clientes potenciales	Inversión económica	Mejorar la propuesta de valor. Gestionar recursos económicos.	Gerencia
Alto número de referencias a servicios complementarios	Contar con servicios únicamente en atención psicológica	Pérdida de clientes potenciales	Inversión económica	Mejorar la propuesta de valor. Gestionar recursos económicos.	Gerencia
Organización pequeña por falta de servicios complementarios	Contar con servicios únicamente en atención psicológica	Necesidad de crecimiento en áreas complementarias en salud mental	Plan gerencial de crecimiento y evaluación de los servicios a incorporar.	Implementar los servicios complementarios en salud mental necesarios para una atención integral.	Gerencia
<p>Fuente: Información administrativa Centro de Atención Psicológica ECUPSI Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga Fecha: 03 – 08 – 2023</p>					

CAPITULO II

3. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Como lo mencionan (Valenzuela y otros, 2010) “Toda empresa necesita o quiere conocer cómo se encuentra internamente, cuáles son las aspiraciones y los problemas que los trabajadores tienen y a su vez para buscar una forma de superación de dificultades”, en función de ello el presente capítulo tiene como objetivo plasmar la situación actual del Centro de Atención Psicológica ECUPSI, mediante el análisis de las distintas áreas de esta manera se dejará a relucir las debilidades de la misma que dan como resultado problemas y las potencialidades que a su vez representan el camino a seguir para el crecimiento del centro.

Todas las organizaciones se encuentran en constante desarrollo o al menos deberían estarlo debido a los múltiples cambios a los que estamos sometidos como: política, economía, tendencias sociales, necesidades poblaciones, etc. por ello el detenernos a evaluar nuestra situación actual es vital pues, lo que al momento de la apertura del centro funcionaba puede ser que en la actualidad necesite ser repotenciado; para nuestro caso en específico el diagnóstico debe estar basado principalmente en las siguientes áreas administrativa, financiera, recursos humanos y marketing, esto en función de los principales problemas identificados.

Para el desarrollo de nuestra investigación se considera el tipo descriptivo ya que se busca observar, analizar y describir un hecho, en función de la información obtenida en las distintas herramientas, para mejor comprensión se cita la siguiente definición de investigación descriptiva, “método de investigación que describe las características de la población o fenómeno estudiado. Esta metodología se centra más en el qué del sujeto de investigación que en el por qué” (investigación, 2023).

Así también, como hace referencia (Martínez, 2023) el autor Mario Tamayo (1994) define la investigación descriptiva como “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”. En ese contexto partiremos del diagnóstico de la gestión organizacional mediante la descripción de múltiples factores obtenidos principalmente en la

documentación, archivos, estadísticas y otras herramientas como la encuesta y la entrevista que se han usado para este proyecto en particular.

Otra de las características de la presente investigación es el ser de carácter cualitativos ya que como lo describe (Guerrero, 2016) “se centra en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean”, este método tiene el objetivo de hacer comprensible el tema de estudio y hacer que el estudio sea específico sin tender a generalizar por lo que los resultados obtenidos van a estar alineados a la realidad de nuestra Centro de Atención Psicológica ECUPSI; este método ha sido seleccionado para nuestro proyecto ya que buscamos dar a conocer las propiedades y la dinámica de nuestra organización con el fin de buscar estrategias que nos permitan mejorar la realidad actual y crecer a nivel gerencial. Finalmente, es importante mencionar que la investigación cualitativa también nos permite analizar toda la problemática en función de la calidad de los servicios, que de alguna manera engloba todo el ideal a alcanzar, de una organización dedicada a la prestación de servicios de salud, esto principalmente por estar relacionado con la intención de personas.

Entre las herramientas utilizadas para la obtención de información, se detallan las siguientes:

- Encuesta dirigida a los usuarios del Centro de Atención Psicológica ECUPSI. (6 preguntas)
- Entrevista dirigida a los profesionales del Centro de Atención Psicológica ECUPSI, dos psicólogos clínicos y asistente administrativo (4 preguntas)
- Reporte de ingreso de pacientes
- Reporte de derivaciones

4. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Para el planteamiento estratégico desarrollaremos un análisis FODA, en las distintas áreas de la organización ya que nos permite tener una visión real de la actual situación, además, nos traza el camino para la búsqueda de soluciones y mejoras para el Centro de Atención Psicológica ECUPSI.

Como lo menciona (Pursell, 2023) el análisis FODA es “una herramienta muy valiosa para cualquier y resulta fundamental para la toma de decisiones actuales y futuras pues

da la pauta para conocer lo que se está haciendo bien y todo aquello que representa un reto actual o potencial”, sin duda es un recurso indispensable tanto para la evaluación como para la planificación.

4.1. Análisis FODA por áreas

4.1.1. Área administrativa

Debilidad	Amenaza
<p>No contar con plan de gerencial previo.</p> <p>No contar con nombramiento del gerente.</p> <p>No contar con las funciones claras del encargado gerencia.</p> <p>Necesidad de ampliación de servicios y crecimiento del centro.</p>	<p>Competencia con amplia cartera de servicios como por ejemplo atención de patologías psiquiátricas y servicios complementarios.</p> <p>Competencia con planes administrativos estructurados.</p>
Fortaleza	Oportunidad
<p>Profesionales en capacitación continua.</p> <p>Capacidad de adaptación del equipo.</p> <p>Miembros de equipo con formación administrativa.</p> <p>Amplia infraestructura con diferentes salas destinadas a terapias.</p>	<p>Auge de la Salud mental.</p> <p>Herramientas que facilitan la administración.</p> <p>Organizaciones similares que pueden aportar como ejemplo.</p>

4.1.2. Área financiera y económica

Debilidad	Amenaza
<p>Área no creada formalmente</p> <p>No contar con balances económicos.</p> <p>Requerir de recursos económicos para implementar servicios o mejoras en el centro.</p> <p>No contar con las partidas para la implementación de servicios.</p>	<p>Supervisión de entidades de control financiero.</p> <p>Organizaciones de la competencia con mayor solvencia económica</p>
Fortaleza	Oportunidad
<p>Contar con posibles inversionistas.</p> <p>Pre calificación para créditos.</p> <p>Ingresos estables.</p>	<p>Gran cantidad de instituciones financieras para acceder a créditos.</p>

4.1.3. Área técnica y tecnológica

Debilidad	Amenaza
No contar con el área creada formalmente.	Recurrir a servicios externos cuando la organización requiere solventar problemas del área.
Fortaleza	Oportunidad
No requerir gran cantidad de equipos tecnológicos para la prestación de servicios.	En relación a la competencia nos encontramos en condiciones similares.
Contar con una amplia gama de recursos físicos como test, baterías, herramientas de rehabilitación.	Requerir herramientas que están a disposición de todos

4.1.4. Área política y social

Debilidad	Amenaza
No contar con el área creada formalmente. No aprovechar las oportunidades que brinda el área.	Crisis económica y de seguridad que atraviesa el país. Inestabilidad política del país. Falta de políticas públicas en servicios de salud mental.
Fortaleza	Oportunidad
Contar con servicios ligados directamente a lo social. Manejar servicios de interés político y social	Necesidad de desarrollo personal de la población. Participación de centros de atención tomados en cuenta en eventos sociales. Aporte significativo en el desarrollo en general

4.1.5. Área Estratégica de Marketing

Debilidad	Amenaza
Consultorio de salud mental en desarrollo (falta de servicios complementarios). No contar con un plan de marketing previo con gran actividad en redes sociales.	Propuestas de marketing eficientes por parte de la competencia. Auge de las redes sociales.
Fortaleza	Oportunidad
Mejor trato y compromiso con nuestros pacientes para satisfacer sus necesidades Promociones y ofertas que brinda ECUPSI para atraer usuarios y fidelizar los actuales Ofrecemos información de interés para nuestros usuarios colgada en redes sociales.	Auge de las nuevas tendencias de marketing Múltiples herramientas para alcanzar mejores resultados

	<p>Necesidad de desarrollo personal de la población</p> <p>Ubicación del consultorio de salud mental en una zona céntrica del país</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.1.6. Recursos Humanos

Debilidad	Amenaza
<p>Área no creada de manera formal</p> <p>No cuenta con las funciones claras para quien desarrolle el área.</p> <p>Número de personal limitado (3)</p> <p>Necesidad de creación de los perfiles de las áreas que se busca implementar.</p>	<p>Organizaciones con mayor cantidad de personal.</p> <p>Desarrollo constante del talento humano.</p>
Fortaleza	Oportunidad
<p>Manejo de servicios ligados a la gestión del talento humano.</p>	<p>Recursos para gestión del talento humano de fácil alcance.</p>

4.2.FODA General

Tabla 4 FODA General

Debilidad	Amenaza
<p>Necesidad de ampliación de servicios y crecimiento del centro.</p> <p>No contar con un plan de gerencial previo.</p> <p>Requerir de recursos económicos para implementar servicios o mejoras en el centro.</p> <p>No contar con las partidas para la implementación de servicios.</p> <p>No aprovechar las oportunidades que brinda el área social.</p> <p>No cuenta con un encargado o con las funciones claras para quien desarrolle el área.</p> <p>Número de personal limitado (3)</p>	<p>Competencia con amplia cartera de servicios como por ejemplo atención de patologías psiquiátricas y servicios complementarios.</p> <p>Competencia con planes administrativos estructurados.</p> <p>Organizaciones de la competencia con mayor solvencia económica.</p> <p>Recurrir a servicios externos cuando la organización requiere solventar problemas del área.</p> <p>Propuestas de marketing eficientes por parte de la competencia.</p> <p>Auge de las redes sociales.</p>

<p>Necesidad de creación de los perfiles de las áreas que se busca implementar.</p> <p>No contar con un plan de marketing previo y con énfasis en redes sociales.</p>	<p>Organizaciones con mayor cantidad de personal.</p> <p>Desarrollo constante del talento humano.</p>
<p>Fortaleza</p>	<p>Oportunidad</p>
<p>Miembros de equipo con formación administrativa.</p> <p>Amplia infraestructura con diferentes salas destinadas a terapias.</p> <p>Contar con posibles inversionistas.</p> <p>Precalificación para créditos.</p> <p>Ingresos estables.</p> <p>No requerir gran cantidad de equipos tecnológicos para la prestación de servicios.</p> <p>Contar con una amplia gama de recursos físicos como test, baterías, herramientas de rehabilitación.</p> <p>Contar con servicios ligados directamente a lo social.</p> <p>Manejar servicios de interés político y social.</p> <p>Mejor trato y compromiso con nuestros pacientes para satisfacer sus necesidades</p> <p>Promociones y ofertas que brinda ECUPSI para atraer usuarios y fidelizar los actuales</p> <p>Ofrecemos información de interés para nuestros usuarios colgada en redes sociales.</p> <p>Manejo de servicios ligados a la gestión del talento humano.</p>	<p>Herramientas que facilitan la administración.</p> <p>Organizaciones similares que pueden aportar como ejemplo.</p> <p>Gran cantidad de instituciones financieras para acceder a créditos.</p> <p>En relación a la competencia nos encontramos en condiciones similares.</p> <p>Requerir herramientas que están a disposición de todos.</p> <p>Necesidad de desarrollo personal de la población.</p> <p>Para el desarrollo de temas sociales, los centros de atención son tomados en cuenta.</p> <p>Aporte significativo en el desarrollo en general</p>

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

4.3. Planteamiento de estrategias

Para el planteamiento de estrategias se toma en cuenta el análisis FODA previamente realizado seguido del empleo de la herramienta CAME, la misma que permite cotejar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para desarrollar principalmente de las siguientes acciones: Corregir, Afrontar, Mantener y Explorar, todo ello a partir de:

Estrategias FO (Usar fortalezas para aprovechar oportunidades)

- Aprovechar el auge de la salud mental, así como el crecimiento de organizaciones similares para la implementación de servicios complementarios y desarrollo del actual centro de Atención psicológica.
- Explorar las actividades que están ligadas al área social para aprovechar campos en los que se pueden expandir los servicios.
- Desarrollar un plan administrativo para un funcionamiento más eficiente del centro basados en el conocimiento y experiencia de los profesionales actuales.

Estrategias FA (Usar fortalezas para evitar amenazas)

- Afrontar la situación de la competencia implementando servicios complementarios y la incorporación de talento humano en esas áreas para una brindar una oferta de servicios más amplia.
- Aprovechar las propuestas de inversión en el centro para el crecimiento del mismo.

Estrategias DO (Superar debilidades aprovechando oportunidades)

- Corregir el estado administrativo actual del Centro con las herramientas de fácil alcance y el concomitamiento administrativo del personal para un mejor funcionamiento, así como ofertar una cartera más amplia de servicios.

Estrategias DA (Reducir debilidades evitando amenazas)

- Mejorar el área de marketing con un plan basado en herramientas actuales y redes sociales para difundir los servicios a implementar y aumentar el flujo de usuarios.

CAPITULO III

5. DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL

Iniciemos con lo que comprende la estrategia, como podemos citar a (Garrido, 2006), quien menciona que la estrategia es está conformada por cuatro partes “Primero están los fines a alcanzar; en segundo lugar, están los caminos en los que los recursos serán utilizados; en tercer lugar, las tácticas, las formas en que los recursos que han sido empleados han sido realmente usados y por último, en cuarto lugar, están los recursos como tales, los medios a nuestra disposición”

Por su parte (Castañeda, 2009), considera que la estrategia es “un plan que permite a la empresa obtener una ventaja importante sobre sus competidores”, destacando la importancia de contar con ellas para mejorar el plan gerencial y alcanzar los objetivos a largo plazo que permitan estar a la altura de la competencia y enfocados a destacar en el medio.

La planificación estratégica permite trazar el camino a recorrer para lograr los objetivos planteados en el proyecto, gracias a la problemática identificada y lo desarrollado hasta el presente punto. Para una correcta planificación estratégica es necesario tener claro donde se encuentra la organización, hacia donde pretende llegar y el contexto en que se ejecutaran sus actividades; seguido de esto la planificación estratégica plantea todas las actividades que re requiera emplear para mantener o mejorar la actividad gerencial de una organización en pro de ser competitividad y de brindar servicios de salud. Para nuestro caso en específico la planificación estratégica nos permite plantear las acciones a ejecutar para implementación de servicios complementarios en salud mental que vuelvan a nuestro consultorio psicológico más competitivo y que oferte una atención integral a sus pacientes, a su vez por la motivación de crecimiento en el mercado de la salud.

Se debe considerar que planeación estratégica es flexible, por ende, no obedece a una fórmula universal, sino que más bien dependerá de cada organización; alrededor de cada proceso se presentan muchos factores y características de la empresa que hacen única a cada planificación. La gran mayoría de personas consideran la planificación estratégica es un proceso aplicable esta direccionado únicamente para grandes empresas, sin embargo, es aplicable a toda organización sobre todo aquella con miras al crecimiento y

con objetivos a largo plazo por ello se incluye como parte de esta la misión, visión, etc. (Sonora, 2013)

Con los argumentos mencionados y citados se procede a desarrollar el Plan Estratégico para la ejecución del presente proyecto.

5.1. Plan estratégico Centro de Salud Mental ECUPSI

- **Misión:** El Centro de atención en salud mental ECUPSI tiene como misión brindar un servicio personalizado e integral en salud mental a los usuarios que buscan el crecimiento personal, atención a problemas psicológicos y otras alteraciones que interfieren en un estilo de vida saludable, todo ello gracias a la implementación de estrategias de vanguardia y con profesionales capacitados.
- **Visión:** Ser un referente en salud mental, para el año 2025, brindando un servicio de integral, de calidad y con profesionalismo a los usuarios con el fin de solventar y dar una pronta respuesta a sus necesidades, además, llegar a convertirse en una clínica de salud mental con servicios de tercer nivel de atención.
- **Valores:**
 - **Compromiso:** En ECUPSI nos comprometemos con el usuario, ofreciendo el seguimiento continuo y oportuno para que se logren los objetivos planteados con cada paciente.
 - **Calidad:** En ECUPSI contamos con profesionales capacitados en diferentes áreas, se mantienen en continua formación para el desarrollo de habilidades lo que nos permite ofrecer servicios de calidad
 - **Confianza:** Como un vínculo primordial de nuestros profesionales y los usuarios, mejorando la relación y el servicio prestado
 - **Confidencialidad:** Brindamos seguridad a los pacientes, cumpliendo con rigurosidad la normativa de protección de datos, salvo casos particulares en los que ponga en riesgo la vida de un paciente.
- **Objetivos Institucionales:**
 - Brindar atención integral, incorporando servicios de salud mental complementarios en atención a la necesidad global de cada paciente en miras de garantizar un óptimo estilo de vida.

- Ampliar el número de usuarios atendidos en las distintas áreas, llegando gracias a la modalidad de atención (presencial y on-line) a cada rincón del país que cuente con conectividad.
- Contar con profesionales especializados y en capacitación constante que brinden atención de calidad.
- Buscar el desarrollo empresarial constante que garantice la mejora y el posicionamiento en el mercado.
- **Políticas:**
 - Compliance: permite a la organización desarrollar sus actividades dentro de las regulaciones y la normativa legal vigente.
 - Sostenibilidad: desarrollar las actividades desde una perspectiva amigable con el ambiente, con acciones que optimicen los recursos.
 - Seguridad en ti: las actividades deben estar regidas dentro de la confidencialidad, garantizando la integridad de los pacientes al mantener la integridad de la información y con una base de datos que facilite el acceso a la misma.

Considerando lo obtenido en nuestro diagnóstico FODA se determinaron estrategias a desarrollar por área investigada, en función de las mismas el siguiente capítulo se diseñarán actividades encaminadas a mejorar la problemática planteada y a alcanzar los objetivos propuestos.

5.2.Planteamiento de estrategias

5.2.1. Área Administrativa

Estrategia a ejecutar: Desarrollar un plan administrativo para un funcionamiento más eficiente del centro basados en el conocimiento y experiencia de los profesionales actuales que permita corregir el estado administrativo actual del Centro con las herramientas de fácil alcance y el concomitamiento administrativo del personal para un mejor funcionamiento, así como ofertar una cartera más amplia de servicios.

Actividad Nr.1 “Actualización del organigrama”

Descripción: Determinar los servicios y funciones dentro de la organización para la actualización del organigrama.

Indicador: Nuevo organigrama

Escenario Actual: El organigrama actual se limita a tres personas ya que se cuenta con el servicio de psicología brindado por dos profesionales de los cuales uno lleva a cabo actividades administrativas y una asistente que se encarga de agenda.

Medio de Verificación: Informes de actividades según el organigrama y las funciones correspondientes a cada área.

Meta: Contar con todo el personal para atender todos los servicios complementarios y que cumplan con actividades de acuerdo a su función.

Escenario Futuro: Se espera que la organización pueda funcionar de manera óptima con los nuevos servicios incorporados.

Tabla 5 Actualización del organigrama

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Determinar los servicios y funciones dentro de la organización para la actualización del organigrama.	Nuevo organigrama	Informes de actividades según el organigrama y las funciones correspondientes a cada área	Contar con todo el personal para atender todos los servicios complementarios y que cumplan con actividades de acuerdo a su función.	Se espera que la organización pueda funcionar de manera óptima con los nuevos servicios incorporados.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor - Natali Arteaga

Actividad Nr.2 “Ejecución del cronograma de seguimiento a las actividades ejecutadas por el centro”

Descripción: Se busca llevar un control de las actividades que realiza la organización para organizar, dirigir y controlar que las mismas se desarrollen a cabalidad y en el marco de los objetivos de la organización.

Indicador: Número de actividades ejecutadas dentro de los parámetros esperados.

Escenario Actual: La organización actualmente cuenta únicamente con el agendamiento como método de planificación de actividades lo que no permite accionar de manera

gerencial desde otros aspectos y estanca el crecimiento ya que no se puede valorar las actividades cumplidas ni tomar decisiones en función de los resultados.

Medio de Verificación: Hoja de cumplimiento del cronograma.

Meta: Ejecutar el 90% de las actividades planificadas y contar con el seguimiento respectivo.

Escenario Futuro: Contar con un centro de atención en salud mental organizado, que cumpla con las actividades planificadas en función de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Tabla 6 Ejecución del cronograma de seguimiento a las actividades ejecutadas por el centro

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Se busca llevar un control de las actividades que realiza la organización para organizar, dirigir y controlar que las mismas se desarrollen a cabalidad y en el marco de los objetivos de la organización	Número de actividades ejecutadas dentro de los parámetros esperados	Hoja de cumplimiento del cronograma.	Ejecutar el 90% de las actividades planificadas y contar con el seguimiento respectivo.	Contar con un centro de atención en salud mental organizado, que cumpla con las actividades planificadas en función de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor - Natali Arteaga

Actividad Nr.3 “Evaluación periódica de actividades y cumplimiento de objetivos”

Descripción: Mediante la evaluación periódica de las actividades se busca contar con una retroalimentación que nos permita conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos, con el fin de tomar decisiones gerenciales que aporten al continuo crecimiento.

Indicador: Calificación alcanzada.

Escenario Actual: La organización actualmente no cuenta con procesos administrativos que permitan la valoración de la realidad de la organización de manera periódica por lo que es difícil conocer si nos encontramos en el camino correcto.

Medio de Verificación: Rúbrica de evaluación

Meta: Alcanzar como calificación “muy buena” en la evaluación.

Escenario Futuro: Contar con parámetro reales de evaluación que permitan una actividad gerencial óptima.

Tabla 7 Evaluación periódica de actividades y cumplimiento de objetivos

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Mediante la evaluación periódica de las actividades se busca contar con una retroalimentación que nos permita conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos, con el fin de tomar decisiones gerenciales que aporten al continuo crecimiento	Calificación alcanzada.	Rúbrica de evaluación	Alcanzar como calificación “muy buena” en la evaluación	Contar con parámetro reales de evaluación que permitan una actividad gerencial óptima. planificadas en función de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor - Natali Arteaga

5.2.2. Área financiera y económica

Estrategia a ejecutar: Estudiar las posibilidades de financiamiento del proyecto, aprovechando en primera instancia las propuestas de inversión en el centro para el crecimiento del mismo.

Actividad Nr.4 “Financiamiento”

Descripción: Determinar el monto de financiamiento requerido mediante una tabla que permita observar los servicios con su valor correspondiente.

Indicador: Valores requeridos para la implementación de servicios complementarios.

Escenario Actual: Actualmente la organización cuenta con un monto dinero que puede ser empleado para la implementación de servicios complementarios, sin embargo, no es suficiente por lo que es necesario contar con otros tipos de financiamiento por ello es necesario contar con el valor requerido y las posibles formas de financiamiento.

Medio de Verificación: Informe económico.

Meta: Identificar el total de las necesidades con la finalidad de contar con un monto que sea suficiente para la implementación de los servicios de manera óptima.

Escenario Futuro: Se espera conocer la situación financiera actual y la necesidad real de financiamiento que permita la toma de decisiones correctas para la ejecución de la implementación de servicios.

Tabla 8 Financiamiento

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Determinar el monto de financiamiento requerido mediante una tabla que permita observar los servicios con su valor correspondiente .	Valores requeridos para la implementación de servicios complementario s.	Informe económico	Identificar el total de las necesidades con la finalidad de contar con un monto que sea suficiente para la implementación de los servicios de manera óptima.	Conocer la situación financiera actual y la necesidad de financiamiento que permita la toma de decisiones correctas para la ejecución de la implementación de servicios.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor - Natali Arteaga

Actividad Nr.5 “Inversiones”

Descripción: Determinar los inversionistas idóneos para la organización, el monto a recibir y los acuerdos a cumplir tanto por parte de la organización como del inversionista.

Indicador: Inversionista elegido y monto a recibir.

Escenario Actual: Actualmente la organización cuenta con un monto dinero que puede ser empleado para la implementación de servicios complementarios, sin embargo, no es suficiente por lo que es necesario contar con otros tipos de financiamiento como inversionistas.

Medio de Verificación: Monto aportado a la organización.

Meta: Contar con el monto total necesario para la implementación de servicios de salud mental complementarios.

Escenario Futuro: Se espera que la organización cuente con todos los servicios complementarios.

Tabla 9 Inversiones

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Determinar los inversionistas idóneos para la organización, el monto a recibir y los acuerdos a cumplir tanto por parte de la organización como del inversionista.	Inversionista elegido y monto a recibir.	Monto aportado a la organización.	Contar con el monto total necesario para la implementación de servicios de salud mental complementarios.	Se espera que la organización cuente con todos los servicios complementarios.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor - Natali Arteaga

Actividad Nr.6 “Evaluación periódica del área financiera”

Descripción: Evaluar de manera periódica el área financiera para garantizar la prestación de servicios incorporados y su duración en el tiempo.

Indicador: Solvencia y sostenibilidad de los servicios brindados.

Escenario Actual: Actualmente la organización no presenta informes económicos con mayor detalle, información que permite conocer la realidad de la organización y la posibilidad de su crecimiento continuo.

Medio de Verificación: Informes económicos.

Meta: Contar con servicios sostenibles.

Escenario Futuro: Se espera que la organización cuente con todos los servicios complementarios y que los mismos sean sostenibles a lo largo del tiempo.

Tabla 10 Evaluación periódica del área financiera

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Evaluar de manera periódica el área financiera para garantizar la prestación de servicios incorporados y su duración en el tiempo.	Solvencia y sostenibilidad de los servicios brindados.	Informes económicos.	Contar con servicios sostenibles.	Se espera que la organización cuente con todos los servicios complementarios y que los mismos sean sostenibles a lo largo del tiempo.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor - Natali Arteaga

5.2.3. Área política y social

Estrategia a ejecutar: Explorar las actividades que están ligadas al área social para aprovechar campos en los que se pueden expandir los servicios, aprovechando el auge de la salud mental, el crecimiento de organizaciones similares para la implementación de servicios complementarios y desarrollo del actual centro de Atención psicológica.

Actividad Nr.7 “Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI”

Descripción: Identificar organismos, instituciones, empresas, etc. en las que se pueda articular actividades y programas de interés social que aporten al crecimiento del centro de atención en salud mental ECUPSI

Indicador: Número de colaboraciones o convenios.

Escenario Actual: Actualmente la organización brinda atención directamente a usuarios que solicitan la misma, sin embargo, no se cuenta con articulación con otras instituciones en temas de interés social.

Medio de Verificación: Acuerdos o convenios firmados.

Meta: Formar una red solida de colaboraciones en temas de interés social que contribuya al crecimiento del centro de atención en salud mental ECUPSI.

Escenario Futuro: Se espera que la organización crezca exponencialmente gracias a las cooperaciones en temas de interés social.

Tabla 11 Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Identificar organismos, instituciones, empresas, etc. en las que se pueda articular actividades y programas de interés social que aporten al crecimiento del centro de atención.	Número de colaboraciones o convenios.	Acuerdos o convenios firmados.	Formar una red solida de colaboraciones en temas de interés social que contribuya al crecimiento del centro de atención en salud mental ECUPSI.	Se espera que la organización crezca exponencialmente gracias a las cooperaciones en temas de interés social

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor - Natali Arteaga

Actividad Nr.8 “Campañas de atención relacionada a temas de interés social”

Descripción: Desarrollar campañas que fidelicen clientes y atraigan nuevos prospectos en función de temas de interés social (fechas célebres) y temas relacionados a la promoción de la salud mental.

Indicador: Número campañas desarrolladas.

Escenario Actual: Actualmente la organización brinda atención directamente a usuarios que solicitan la misma, sin embargo, no se cuenta con articulación con otras instituciones en temas de interés social.

Medio de Verificación: Cronograma de cumplimiento.

Meta: Aportar a la sociedad abarcando temas de interés social y relacionados con la salud mental principalmente con énfasis en la promoción de la salud.

Escenario Futuro: Sociedad con educación sobre temas de salud mental que permitan un mayor acceso de la población y libre de tabúes a la atención en salud mental.

Tabla 12 Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Identificar organismos, instituciones, empresas, etc. para articular actividades y programas de interés social que aporten al crecimiento del centro de atención en salud mental ECUPSI	Número de colaboraciones o convenios.	Acuerdos o convenios firmados.	Formar una red sólida de colaboraciones en temas de interés social que contribuya al crecimiento del centro de atención en salud mental ECUPSI.	Se espera que la organización crezca exponencialmente gracias a las cooperaciones en temas de interés social

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Actividad Nr.9 “Análisis comparativo”

Descripción: Desarrollar un análisis comparativo con organizaciones similares que permitan apalancarnos y volvernos más competitivos.

Indicador: Nivel de competitividad actual.

Escenario Actual: Actualmente la organización se encuentra por debajo de sus principales competencias en el mercado de la salud mental por lo que necesario crecer e incorporar servicios complementarios que gracias al apalancamiento puede realizarse de manera más acelerada.

Medio de Verificación: Cuadro comparativo.

Meta: Ubicarnos en un mejor nivel competitivo respecto de organizaciones similares.

Escenario Futuro: Implementar estrategias que nos ubiquen en iguales o mejores condiciones de la competencia.

Tabla 13 Análisis comparativo

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Desarrollar un análisis comparativo con organizaciones similares que permitan apalancarnos y volvernos más competitivos.	Nivel de competitividad actual	Cuadro comparativo.	Ubicarnos en un mejor nivel competitivo respecto de organizaciones similares.	Implementar estrategias que nos ubiquen en iguales o mejores condiciones de la competencia.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

5.2.4. Área estratégica de marketing

Estrategia a ejecutar: Mejorar el área de marketing con un plan basado en herramientas actuales y redes sociales para difundir los servicios a implementar y aumentar el flujo de usuarios.

Actividad Nr.10 “Segmentación de mercado”

Descripción: Identificar el mercado objetivo para el desarrollo de estrategias focalizadas que permitan el incremento de clientes potenciales.

Indicador: Número de clientes nuevos.

Escenario Actual: Actualmente la organización cuenta con alrededor 200 pacientes por mes con dos profesionales, los mismo no se encuentran segmentados.

Medio de Verificación: Registro de nuevos pacientes que cumplan con el segmento de mercado seleccionado.

Meta: Contar con al menos 120 pacientes por servicio ofertado al mes.

Escenario Futuro: Contar con clientes potenciales que cumplen con características de segmentación que permiten planificar estrategias más focalizadas.

Tabla 14 Segmentación de mercado

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Identificar el mercado objetivo para el desarrollo de estrategias focalizadas que permitan el incremento de clientes potenciales.	Número de clientes nuevos.	Registro de nuevos pacientes que cumplan con el segmento de mercado seleccionado	Contar con al menos 120 pacientes por servicio ofertado al mes.	Contar con clientes potenciales que cumplen con características de segmentación que permiten planificar estrategias más focalizadas.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Actividad Nr.11 “Potenciación de redes sociales”

Descripción: Diseñar contenido enfocado a clientes objetivos y con temas de interés que permitan mayor alcance.

Indicador: Mayor interacción en redes sociales e incremento en número de seguidores.

Escenario Actual: Actualmente la organización cuenta con la red social Instagram sin embargo la misma cuenta con 60 seguidores.

Medio de Verificación: Redes sociales.

Meta: Alcanzar 1000 seguidores y realizar al menos 2 publicaciones diarias.

Escenario Futuro: Redes sociales de la organización activas, dinámicas y crecimiento continuo que permita ampliar en clientes y público al que llegue la información relacionada a salud mental.

Tabla 15 Potenciación de redes sociales

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Diseñar contenido enfocado a clientes objetivos y con temas de interés que permitan mayor alcance.	Mayor interacción en redes sociales e incremento en número de seguidores.	Redes sociales.	Alcanzar 1000 seguidores y realizar al menos 2 publicaciones diarias	Redes sociales de la organización activas, dinámicas y crecimiento continuo que permita ampliar en clientes y público al que llegue la información relacionada a salud mental.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Actividad Nr.12 “Estrategia de precios”

Descripción: Contar con una tabla de precios que detalle los precios al público, promociones, paquetes y la diferenciación con relación a la competencia.

Indicador: Precios competitivos.

Escenario Actual: Actualmente la organización maneja un precio estándar con incluir promociones y sin considerar los precios que maneja la competencia.

Medio de Verificación: Lista de precios.

Meta: Contar con precios competitivos en el mercado, pero rentables para la organización.

Escenario Futuro: Contar con precios estándar de acuerdo a los distintos criterios considerados, lo que facilita el posicionamiento en los clientes y el flujo de la información sobre precios.

Tabla 16 Estrategia de precios

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Contar con una tabla de precios que detalle los precios al público, promociones, paquetes y la diferenciación con relación a la competencia.	Precios competitivos.	Lista de precios.	Contar con precios competitivos en el mercado, pero rentables para la organización.	Contar con precios estándar de acuerdo a los distintos criterios considerados, lo que facilita el posicionamiento en los clientes y el flujo de la información sobre precios.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

5.2.5. Área de recursos humanos

Estrategia a ejecutar: Afrontar la situación de la competencia implementando servicios complementarios y la incorporación de talento humano capacitado en esas áreas para una brindar una oferta de servicios más amplia.

Actividad Nr.13 “Creación de partidas”

Descripción: Creación de partidas y asignación de presupuesto para los profesionales que van a brindar los servicios complementarios.

Indicador: Número de partidas normativas y presupuestarias.

Escenario Actual: Actualmente la organización cuenta con total de tres profesionales por lo que es necesario incorporar talento humano que brinde atención complementaria.

Medio de Verificación: Partidas creadas.

Meta: Contar con el total de profesionales necesarios para brindar atención en los servicios complementarios que se han incorporado el centro de atención en salud mental ECUPSI.

Escenario Futuro: Organización con el personal completo para brindar atención integral y de calidad.

Tabla 17 Creación de partidas

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Creación de partidas y asignación de presupuesto para los profesionales que van a brindar los servicios complementarios.	Número de partidas normativas y presupuestarias	Partidas creadas.	Contar con el total de profesionales necesarios para brindar atención en los servicios complementarios que se han incorporado el centro de atención en salud mental ECUPSI.	Organización con el personal completo para brindar atención integral y de calidad.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Actividad Nr.14 “Proceso de selección de personal”

Descripción: Desarrollar el proceso de selección de acuerdo a los términos de referencia que se establecen en cada partida creada anteriormente.

Indicador: Número de profesionales que cuentan con la formación y requisitos necesarios.

Escenario Actual: Actualmente la organización cuenta con total de tres profesionales por lo que es necesario incorporar talento humano que brinde atención complementaria, mismo que debe contar con formación especializada y la experiencia mínima.

Medio de Verificación: Rúbrica de perfil y requisitos.

Meta: Contar con el total de profesionales con la formación requerida.

Escenario Futuro: Centro con profesionales capacitados para brindar atención integral en salud mental.

Tabla 18 Proceso de selección de personal

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Desarrollar el proceso de selección de acuerdo a los términos de referencia que se establecen en cada partida creada anteriormente.	Número de profesionales que cuentan con la formación y requisitos necesarios	Rúbrica de perfil y requisitos.	Contar con el total de profesionales con la formación requerida.	Centro con profesionales capacitados para brindar atención integral en salud mental.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Actividad Nr.15 “Capacitación, evaluación y seguimiento”

Descripción: Desarrollar de manera continua el proceso de capacitación, evaluación y seguimiento del talento humano para garantizar el cumplimiento de los perfiles y la atención de la calidad a los pacientes.

Indicador: Nivel de cumplimiento de la capacitación, evaluación y seguimiento.

Escenario Actual: Actualmente la organización no realiza estos procesos.

Medio de Verificación: Informes de gestión de talento humano, cronograma de seguimientos, resultados de evaluación.

Meta: Contar con profesionales capacitados y con miras a la mejora continua.

Escenario Futuro: Contar con datos que permitan la retroalimentación y la toma de decisiones a nivel gerencial para mantener, cambiar o mejorar las acciones desarrolladas por parte del talento humano.

Tabla 19 Capacitación, evaluación y seguimiento

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Desarrollar de manera continua el proceso de capacitación, evaluación y seguimiento del talento humano para garantizar el cumplimiento de los perfiles y la atención de la calidad a los pacientes.	Nivel de cumplimiento de la capacitación, evaluación y seguimiento.	Informes de gestión de talento humano, cronograma de seguimientos, resultados de evaluación.	Contar con profesionales capacitados y con miras a la mejora continua.	Contar con datos que permitan la retroalimentación y la toma de decisiones a nivel gerencial para mantener, cambiar o mejorar las acciones desarrolladas por parte del talento humano.

Fuente información: Diagnostico FODA

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

CAPITULO IV

6. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

En este capítulo del proyecto se abarcará la evaluación y la importancia de esta en el desarrollo del plan gerencial de modo que podemos citar a varios autores entre los que mencionan por ejemplo que la evaluación es el proceso de confrontación de los resultados obtenidos en función de las acciones realizadas, que permite medir la eficiencia, la eficacia y la congruencia (Fincowsky, 2013). De modo que se puede decir que la evaluación nos ubica en la realidad alcanzada, pues al iniciar un proyecto existen metas planteadas que se buscan lograr, pero no siempre se consiguen en 100% ya que existen múltiples factores que pueden alterar los resultados o aspectos con los que no se contaba.

Así también (Colomba, 2002) define a la evaluación como “el proceso sistemático de recolección y análisis de la información, destinado a describir la realidad y emitir juicios de valor sobre su adecuación a un patrón o criterio de referencia establecido como base para la toma de decisiones”, lo que nos habla de lo técnico y objetivo que debe ser el resultado pues al servir como punto de partida para emitir un criterio o tomar decisiones no puede quedar a la suerte.

6.1. Monitoreo del Plan

Proceso de suma importancia para el proyecto ya que permite ejecutar el seguimiento y cumplimiento de las actividades planificadas, que nos acercan a los objetivos iniciales.

Tabla 20 Monitoreo de las Actividades Planificadas

MONITOREO EVALUACION			MONITOREO				RESPONSABLE
	AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	
Área administrativa	Verificación y actualización del organigrama.	Informes de actividades según las funciones correspondientes a cada área.			X		Gerencia
	Ejecución del cronograma de seguimiento a las actividades ejecutadas por el centro.	Hoja de cumplimiento del cronograma.		X			Gerencia
	Evaluación periódica de actividades y cumplimiento de objetivos.	Rúbrica de evaluación				X	X

Área financiera y económica	Financiamiento	Informe económico.			X		Financiero
	Inversiones	Monto aportado a la organización			X		Financiero
	Evaluación periódica del área financiera	Informe económico.			X	X	Financiero
Área política y social	Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI	Acuerdos o convenios firmados.		X			Gerencia
	Campañas de atención relacionada a temas de interés social	Cronograma de cumplimiento.		X			Gerencia
	Análisis comparativo	Cuadro comparativo.		X			Gerencia
Área de marketing	Segmentación de mercado	Registro de nuevos pacientes que cumplan con		X			Marketing

		el segmento de mercado.					
	Potenciación de redes sociales	Redes sociales.	X				Marketing
	Estrategia de precios.	Lista de precios.			X		Marketing
Área de Recursos Humanos	Creación de partidas	Partidas creadas			X		Recursos Humanos
	Proceso de selección de personal	Perfil y requisitos.				X	Recursos Humanos
	Capacitación, evaluación y seguimiento.	Informes de gestión de talento humano, cronograma de seguimientos, resultados de evaluación.		X		X	Recursos Humanos

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

6.2. Evaluación del Plan

“La evaluación implica comparar la realidad con el “deber ser”, motivo por el cual los supuestos son indispensables, sólo que, en vez de apoyarlos solamente con opiniones, deben también validarse con datos. Al conformarnos únicamente con calificar, no se obtiene la retroalimentación para la mejora del proyecto o programa en el que se está trabajando” (Guzmán, 1992)

La evaluación del plan nos permite verificar el avance que se ha logrado durante determinado tiempo de ejecución de las actividades, de modo que se pueda decidir si se requiere algún tipo de modificación o la utilización de recursos para alcanzar los objetivos como se habían planteado desde un inicio o incluso re plantear los mismos. Por tal razón para la evaluación se establece que será desarrollada a mitad y al finalizar el periodo; mediante indicadores cualitativos y cuantitativos que se obtienen de las distintas fuentes de verificación, como se detalla a continuación:

Significado	Nivel de cumplimiento
Logrado	Más del 75%
En proceso	Entre 51% y 75%
Iniciado	Entre 50% y 0%

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

6.3. Limitaciones

Dentro de las posibles restricciones que podemos enfrentar al momento de poner en marcha el proyecto de gestión, podemos mencionar las siguientes, con el objetivo de cuestionar y brindar un abanico de sugerencias que contribuyan a prevenir consecuencias negativas o la obstaculización de la ejecución de actividades.

- Requerir mayor tiempo para la implementación de servicios.
- No lograr el presupuesto total que requiere el proyecto.
- Limitado personal al momento de ejecutar el proyecto

CAPÍTULO V

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

- Para un correcto funcionamiento de una organización es necesario contar con un plan estratégico que permita plantear metas a corto, mediano y largo plazo, además de contar con estrategias y actividades que permitan llevar a ejecutar dicho plan de manera sistematizada y objetiva.
- Un plan gerencial tiene la capacidad de abarcar las distintas áreas de trabajo de una empresa, como en nuestro caso el Centro de atención en salud mental ECUPSI, lo que permite analizar la situación actual, plantear alternativas y tomar decisiones que mejoren la realidad y promuevan el crecimiento continuo.
- Se requiere de una gran cantidad de recursos para ejecutar un plan gerencial sin importar el tamaño de la organización por ello es necesario dar el primer paso identificando los objetivos que buscamos alcanzar y siendo coherentes en el planteamiento de actividades para lograr plasmar una a una de manera progresiva, de modo que tengamos claro que es necesario actuar a nivel micro en primera instancia para evitar falencias o vacíos.
- En el caso particular de nuestro centro de atención en salud mental ECUPSI, lo que se busca es el crecimiento paulatino, iniciando con la implementación de servicios complementarios en salud mental y sin duda el desarrollar el proyecto abre los horizontes de hacia dónde podemos llegar con el conocimiento obtenido y la ejecución correcta de actividades.

7.2. RECOMENDACIONES

- Para el buen funcionamiento de cualquier organización sea esta pública o privada se recomienda dominar las habilidades administrativas y gerenciales ya que desde cualquier área podemos aportar al crecimiento y sobre todo a fundamentar de manera correcta nuestro trabajo en el área de la salud que al final del camino forma parte de ese todo gerencial.
- Se recomienda poner en marcha un plan gerencial en aquellas organizaciones que no dispongan de uno y el caso de contar con uno que se ejecute de manera óptima ya que permite la toma de decisiones y la actuación a tiempo.

- En el caso de contar con todos los recursos para poner en marcha un plan gerencial de gran magnitud se recomienda identificar problemas micro que al ir solucionando permitan abarcar espacios más grandes en la organización.

7.3. REFERENCIAS

- Congreso del Gobierno Nacional del Ecuador. (18 de Diciembre de 2015). LEY ORGANICA DE SALUD. *LEY ORGANICA DE SALUD*. Quito, Ecuador.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2023). Requisitos para establecimientos nuevos, Establecimientos de servicios de salud públicos y privados. Quito, Ecuador.
- Organización Mundial del Salud. (2023). *Organización Mundial del Salud WHO 2023*. Sitio Web Mundial OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#>
- Organización de las Naciones Unidas. (2008). Anuario de las Naciones Unidas 2008.
- Guarderas, M., & Gonzáles, P. (2020). Gasto Público en Salud en Ecuador: ¿Cumplimos con los compromisos internacionales? *Revista internacional de administración*, 237-252.
- La Hora. (3 de Febrero de 2022). Ecuador invierte nueve veces menos en salud mental que otros países de la región. *REALIDAD. La salud mental es un aspecto relegado en la sociedad ecuatoriana*.
- Valenzuela, C., Ramírez, R., Gonzales, N., & Celaya, F. (2010). *Diagnóstico organizacional: Una mirada hacia el futuro*. Itson.mx.com: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corr egido.pdf
- investigación, T. d. (2023). *Tipos de investigación*. Tipos de Investigación Copyright © 2023.: <https://tiposdeinvestigacion.review/que-es-la-investigacion-descriptiva/>
- Martínez, C. (2023). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. LIDEFER: <https://www.lifereder.com/investigacion-descriptiva>
- Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA*, 1-9.
- Pursell, S. (2023). *Marketing*. Hubspot 2023: <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>
- Garrido, S. (2006). *Dirección Estratégica*. España: Mc Graw Hill.

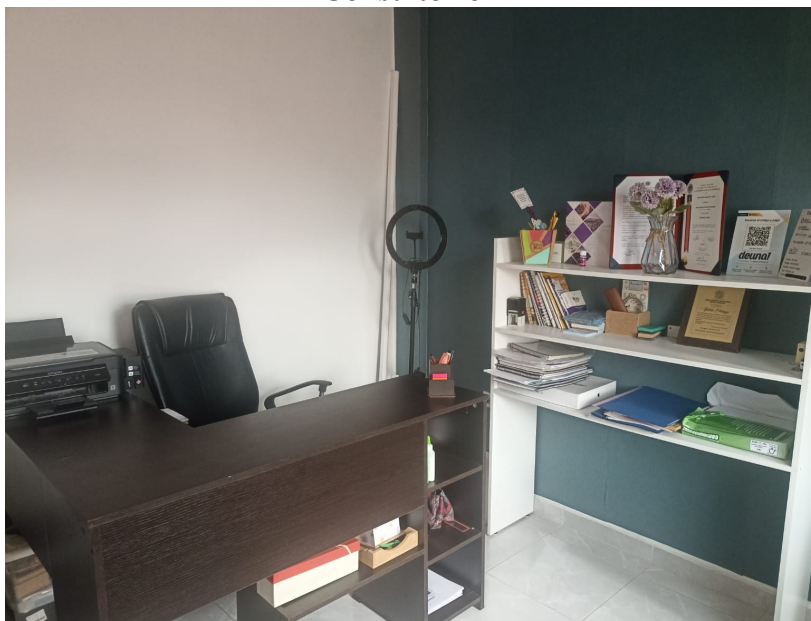
- Castañeda, L. (2009). *Alta dirección en las Pymes*. México: ECASA.
- Sonora, I. T. (2013). *Planeación Estratégica un Pilar en la Gestión Empresarial*. El Buzón de Pacioli.
- Fincowsky, F. (2013). *Auditoría administrativa: Evaluación y diagnóstico empresarial*. Pearson Educación.
- Colomba, N. (2002). *Evaluación: nuevas concepciones*.
- Guzmán, A. (1992). *Abriendo la caja negra de la evaluación*. CIEES.
- Toro, F. (2012). *Gerencia de proyectos: aplicaciones en Salud*. Bogotá: Ecoediciones
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de procesos: para la organización y el control interno de empresas de salud*. ECOE Ediciones.
- Martínez, A. (2005). *Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud*. Manual Moderno.
- Casares, A. (2018). *La arquitectura del hospital II: Aids*. Díaz de Santos.
- Flóres, L. (2007). *Psicología Social de la Salud: Promoción y prevención*. Manual Moderno.
- Cabrera, J. (2008). *Una mirada a la salud del Ecuador 1983 2008*. Nuevo Arte.
- Marks, D. (2008). *Psicología de la salud: teoría, investigación y práctica*. Manual Moderno.
- Navarro, J. (1999). *Prevención e intervención en salud mental*. Amarú.
- Feldman, S. (1977). ADMINISTRACION EN SALUD MENTAL: ENFOQUES, PROBLEMAS Y PERSPECTIVAS. *Bolentín de la oficina Sanitaria Panamericana*, 23-34.
- Carmona, J., & Del Rio, F. (2009). *Gestión Clínica en Salud Mental*. Asociación española de neuropsiquiatría.

ANEXOS

Anexo 1 Registro fotográfico

INSTALACIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA “ECUPSI”

Consultorio 1



Fuente: ECUPSI Propietario: Ps. Cl. Natali Arteaga

Consultorio 2



Fuente: ECUPSI Propietario: Ps. Cl. Natali Arteaga

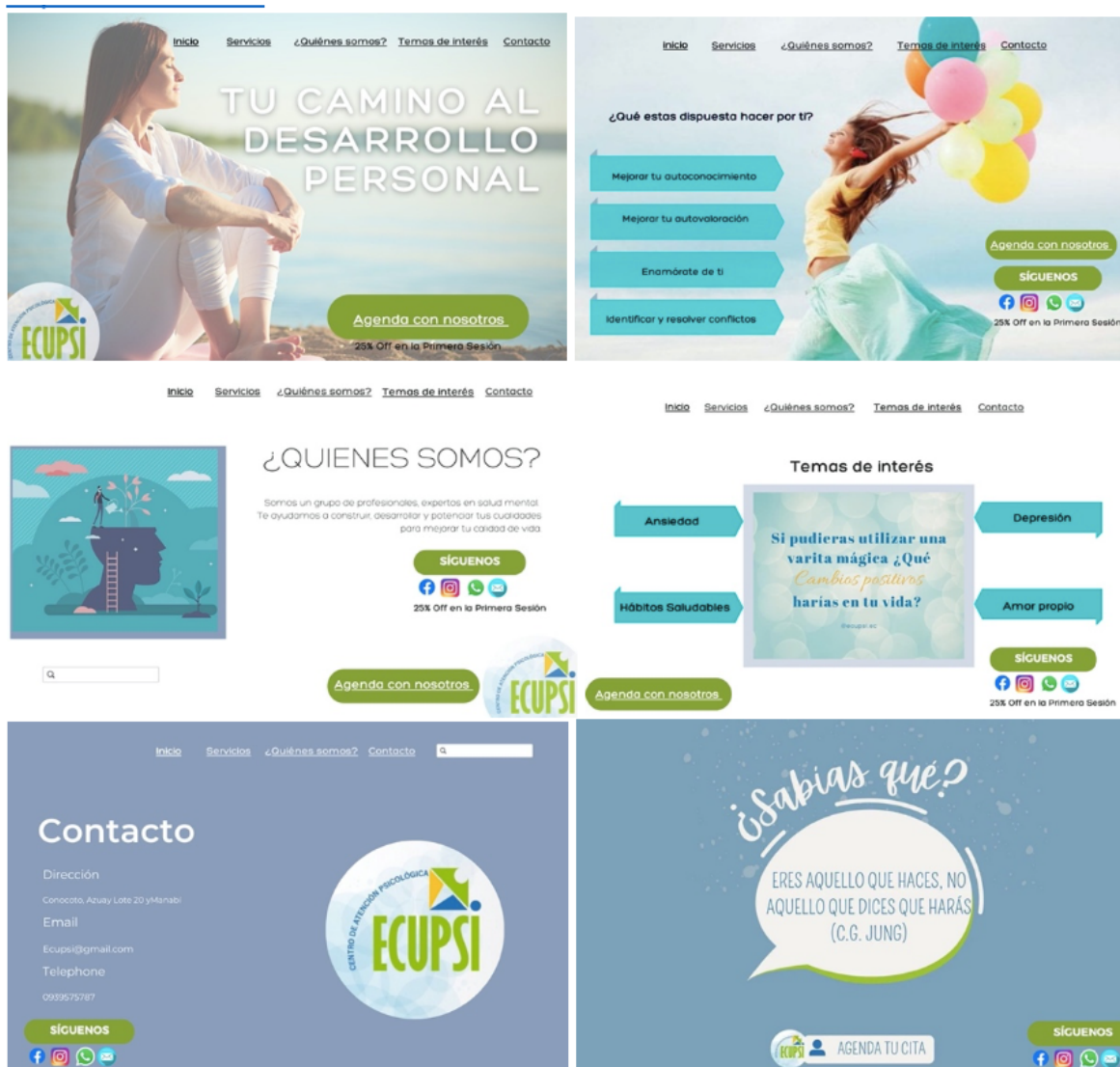
Sala de espera



Fuente: ECUPSI Propietario: Ps. Cl. Natali Arteaga

Anexo 2 REDES SOCIALES

Landing Page



Fuente: Landing page ECUPSI Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Instagram

← **ecupsi.ec** 🔔 ⋮



45 Publicacio...
64 Seguidores
33 Siguiendo

ECUPSI ECUADOR

Centro de atención psicológica 🧠💗

📍 Sangolqui-Ecuador

📖 Profesionales en psicología clínica -psicología criminal y forense-Ma... más

👤 Le siguen leilani_emc, karevero_art y 46 personas más

Siguiendo ▾

Enviar mensaje



Fechas ⭐



Reels



Frases 🗨️



Noticias



Fuente: Instagram de ECUPSI @ecupsi.ec – Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Anexo 3 Encuesta

Fecha:

1. ¿Señale el medio por el que conoció del centro de Atención psicológica?

2. ¿Fue atendida su necesidad?

SI () NO ()

3. ¿Cómo califica el servicio recibido?

Mala () Regular () Buena () Excelente ()

4. ¿Recomendaría a al centro implementar otros servicios?

SI () NO ()

¿Cuáles?

5. ¿Ha tenido que asistir a otro centro para la atención de servicios relacionados con la atención recibida aquí?

SI () NO () Cuál _____

6. ¿Qué recomendaciones nos daría para mejorar el servicio?

Gracias por su colaboración

Anexo 4 Informe de tabulación

Se aplicaron un total de 40 encuestas correspondientes al universo de pacientes atendido en el mes de agosto de 2023 en el Centro de Atención Psicológica ECUPSI, misma que arrojó los siguientes resultados:

Pregunta 1 ¿Señale el medio por el que conoció del centro de Atención psicológica?

Respuestas: Referencia de otros pacientes 40%, que corresponde a 16 personas; redes sociales 30% correspondiente a 12 personas; referencia de otros profesionales 20% igual a 8 personas; 10% de los encuestados por otros medios.

Pregunta 2 ¿Fue atendida su necesidad?

Respuesta: el 95% de las personas encuestadas, es decir, un total de 38 personas indicaron que SI, fue atendida su necesidad y el 5% mencionó que NO se atendió su necesidad.

Pregunta 3 ¿Cómo califica el servicio recibido?

Respuesta: EL 60% de las personas encuestadas calificaron como **Excelente** el servicio recibido, el 30% indicó que el servicio recibido fue **Bueno**, el 10% lo calificó como **Regular** y 0% calificó como **Mala**.

Pregunta 4 ¿Recomendaría a al centro implementar otros servicios? ¿Cuáles?

Respuesta: El 100% de las personas encuestadas respondieron que sí recomiendan implementar servicios complementarios en el centro, entre los que se mencionan: psicopedagogía, psiquiatría, neuropsicología.

Pregunta 5 ¿Ha tenido que asistir a otro centro para la atención de servicios relacionados con la atención recibida aquí? ¿Cuál?

Respuesta: El 60% de encuestados respondieron que, si han asistido a otro centro para recibir servicios complementarios, por referencia entre los que se mencionan: psicopedagogía, psiquiatría, neuropsicología.

Pregunta 6 ¿Qué recomendaciones nos daría para mejorar el servicio?

Respuesta: El 100% de los encuestados respondieron la pregunta y entre las principales recomendaciones se encuentra:

- Contar con más servicios
- Implementar servicios que complementen la atención para evitar ser referidos.
- Mayor número de profesionales que cubran más necesidades.

Anexo 5 Presupuesto

PRESUPUESTO: Plan Gerencial para la implementación de servicios complementarios de salud mental en el Centro de Atención Psicológica "ECUPSI"				
AREA DE GESTIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL
Área administrativa	"Actualización del organigrama"	Gerencia	Materiales administrativos, material informativo para el centro.	\$30,00
	"Ejecución del cronograma de seguimiento a las actividades ejecutadas por el centro"	Gerencia	Gastos administrativos	\$30,00
	"Evaluación periódica de actividades y cumplimiento de objetivos"	Gerencia	Gastos administrativos	\$50,00
Área financiera y económica	"Financiamiento"	Finanzas	Gastos administrativos	\$1000
	"Inversiones"	Finanzas	Monto de inversión	\$6000
	"Evaluación periódica del área financiera"	Finanzas	Gastos administrativos y de auditoría financiera	\$500
Área política y social	"Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI"	Gerencia	Convenios	\$0
	"Campañas de atención relacionada a temas de interés social"	Gerencia	Materiales para campañas y gastos administrativos	\$200
	"Análisis comparativo"	Gerencia	Gastos administrativos	\$20
Área estratégica de marketing	"Segmentación de mercado"	Marketing	Asesoría de marketing	\$100
	"Potenciación de redes sociales"	Marketing	Pagos en redes sociales	\$1000
	"Estrategia de precios"	Marketing	Análisis de la competencia	\$0
Área de recursos humanos	"Creación de partidas"	Recursos humanos	Intervención de recursos humanos, gastos administrativos.	\$50
	"Proceso de selección de personal"	Recursos humanos	Intervención de recursos humanos, gastos administrativos.	\$150
	"Capacitación, evaluación y seguimiento"	Recursos humanos	Intervención de recursos humanos, gastos administrativos.	\$1000
Total Presupuesto				\$10130

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga

Anexo 6 Cronograma

CRONOGRAMA	AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MESES											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Área administrativa		“Actualización del organigrama”	Gerencia	X			X			X			X		
		“Ejecución del cronograma de seguimiento a las actividades ejecutadas por el centro”	Gerencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		“Evaluación periódica de actividades y cumplimiento de objetivos”	Gerencia	X			X			X			X		
Área financiera y económica		“Financiamiento”	Finanzas	X			X			X			X		
		“Inversiones”	Finanzas	X			X			X			X		
		“Evaluación periódica del área financiera”	Finanzas	X			X			X			X		
Área política y social		“Articulación social del centro de atención en salud mental ECUPSI”	Gerencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		“Campañas de atención relacionada a temas de interés social”	Gerencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		“Análisis comparativo”	Gerencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Área estratégica de marketing		“Segmentación de mercado”	Marketing	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		“Potenciación de redes sociales”	Marketing	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		“Estrategia de precios”	Marketing	X			X			X			X		
Área de recursos humanos		“Creación de partidas”	Recursos humanos	X			X			X			X		
		“Proceso de selección de personal”	Recursos humanos					X							
		“Capacitación, evaluación y seguimiento”	Recursos humanos						X	X	X	X	X	X	

Elaboración: Autor – Ps. Cl. Natali Arteaga