



ESCUELA DE NEGOCIOS

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE
PACIENTES QUE REQUIEREN REHABILITACIÓN FÍSICA EN EL
PATRONATO MUNICIPAL DE TULCÁN

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de “Magíster en Gerencia de
Instituciones de Salud”

AUTORA

Vanessa Liceth Obando Goyes

AÑO

2023



ESCUELA DE NEGOCIOS

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE PACIENTES QUE REQUIEREN REHABILITACIÓN FÍSICA EN EL PATRONATO MUNICIPAL DE TULCÁN

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar por el título de “**Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud**”

Profesora Guía:

Mgs. Sonia Brazales Noroña

Autora:

Vanessa Liceth Obando Goyes

Año:

2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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

Vanessa Liceth Obando Goyes

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a la Universidad de las Américas por haberme dado apertura para poder cursar esta Maestría, a mi tutora, Mgs. Sonia Brazales, por compartirme sus conocimientos, experiencia, tiempo y paciencia a lo largo de este proyecto. Por último, a mi familia que ha sido un pilar importante para poder culminar con este nuevo logro formativo y profesional.

DEDICATORIA

Este proyecto final quiero dedicarle a Dios por haber sido mi guía durante este camino, a mis padres y hermana por ser apoyo en este largo proceso. Todo este esfuerzo no hubiera sido posible sin sus consejos, amor e impulso para poder alcanzar esta nueva etapa. Por lo que estoy profundamente agradecida por el soporte brindado en todo este tiempo.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación aplicada se centra en el diseño de un plan de gestión gerencial para mejorar la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán. Se destaca la importancia de abordar de manera integral las necesidades de rehabilitación física de los pacientes, con el fin de optimizar su recuperación y mejorar su calidad de vida.

Y, además, establecer un enfoque gerencial estructurado para la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física. Se llevó a cabo una metodología cualitativa que permitió comprender en profundidad las experiencias y percepciones del personal de salud en relación con el desarrollo de la rehabilitación física, así como un análisis detallado de la situación actual en el Patronato Municipal de Tulcán. Se espera que el plan de gestión gerencial propuesto contribuya a mejorar la calidad de la atención de rehabilitación física, optimizando los recursos disponibles y promoviendo un enfoque integral que beneficie a los pacientes.

Los hallazgos y recomendaciones derivadas de esta tesis proporcionen una base sólida para la implementación de un plan de gestión gerencial efectivo, que tenga un impacto positivo en la atención integral de los pacientes que requieren rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán.

Palabras Clave: plan, gestión, atención integral, pacientes, rehabilitación física.

ABSTRACT

The present applied research project focuses on the design of a managerial management plan to improve the comprehensive care of patients who require physical rehabilitation in the Municipal Board of Tulcán. The importance of comprehensively addressing the physical rehabilitation needs of patients is highlighted, in order to optimize their recovery and improve their quality of life.

And, in addition, establish a structured management approach for the comprehensive care of patients who require physical rehabilitation. A qualitative methodology was carried out that allowed an in-depth understanding of the experiences and perceptions of health personnel in relation to the development of physical rehabilitation, as well as a detailed analysis of the current situation in the Municipal Board of Tulcán. The proposed management plan is expected to contribute to improving the quality of physical rehabilitation care, optimizing available resources and promoting a comprehensive approach that benefits patients.

The findings and recommendations derived from this thesis provide a solid basis for the implementation of an effective managerial management plan, which has a positive impact on the comprehensive care of patients requiring physical rehabilitation in the Municipal Board of Tulcán.

Keywords: plan, management, comprehensive care, patients, physical rehabilitation.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
1. REVISIÓN ESTADO DE ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Análisis Ambiental Situacional	1
1.1.1. Introducción.....	1
1.1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	2
1.1.3. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	3
1.1.3.1. Estructura Administrativa.....	3
1.1.3.2. Estructura Financiera.....	4
1.1.3.3. Estructura Operativa	4
1.1.4. Oferta y Demanda de Servicios	5
1.1.4.1. Oferta (Red).....	5
1.1.4.2. Demanda de Servicios	6
1.1.5. Análisis Geoespacial y Geopolítico.....	7
1.1.5.1. Análisis geoespacial	7
1.1.5.2. Análisis geopolítico	7
1.1.6. Oferta de Servicios (Establecimiento de Salud).....	8
1.1.7. Población atendida.....	8
1.1.8. Demanda de servicios insatisfecha	9
1.2. Planteamiento del Problema	10
1.2.1. Justificación del planteamiento del problema	10
1.3. Objetivos General y Específicos del Plan para la Prestación de Servicios	11
1.3.1. Objetivo General.....	11
1.3.2. Objetivos Específicos	11
1.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.....	12
CAPÍTULO II.....	15
2. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	15
2.1. Justificación de la metodología cualitativa.....	15
2.2. Aplicación de la metodología cualitativa	15
2.3. Diagnóstico servicios, recursos y capacidades funcionales unidad de salud	16
2.3.1. Análisis de la entrevista semiestructurada.....	16

2.3.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección.....	16
2.3.1.2. Gestión Estratégica de Marketing.....	17
2.3.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	18
2.3.1.4. Gestión Financiera.....	19
2.3.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	20
2.3.1.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	21
2.3.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización.....	22
2.3.2. Análisis e interpretación del <i>checklist</i>	23
CAPÍTULO III	25
3.PROPOSTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN GESTIÓN GERENCIAL	25
3.1. Planteamiento Estratégico	25
3.1.1. Análisis del Entorno Social	25
3.1.1.1. Factor Político.....	25
3.1.1.2. Factor Social.....	26
3.1.1.3. Factor Tecnológico.....	27
3.1.1.4. Factor Ecológico.....	27
3.1.1.5. Factor Legal.....	28
3.1.2. Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....	29
3.1.2.1. Rivalidad entre competidores existentes	29
3.1.2.2. Amenaza de nuevos competidores	29
3.1.2.3. Poder de negociación de los proveedores.....	29
3.1.2.4. Poder de negociación de los compradores.....	29
3.1.2.5. Amenaza de productos o servicios sustitutos	30
3.1.3. Análisis FODA	30
3.1.3.1. Fortalezas.....	30
3.1.3.2. Debilidades	30
3.1.3.3. Oportunidades.....	31
3.1.3.4. Amenazas.....	31
3.1.4. Cadena de Valor de la organización	32
3.1.5. Planificación Estratégica	34
3.1.5.1. Misión.....	34
3.1.5.2. Visión.....	34
3.1.5.3. Valores.....	34

3.1.5.4. Objetivos Institucionales	34
3.1.5.5. Principios Éticos	35
3.2. Plan de Gestión Gerencial	36
3.2.1. Propuesta de Solución - Formulación Plan de Gestión Gerencial.....	36
3.2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección.....	36
3.2.1.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	37
3.2.1.3. Gestión Financiera.....	38
3.2.1.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	40
3.2.1.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	41
3.2.1.6. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	43
CAPÍTULO IV.....	45
4. EVALUACIÓN IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL	45
4.1. Limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial	45
4.2. Conclusiones.....	45
4.3. Recomendaciones	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de profesionales por área.....	4
Tabla 2. Población atendida en rehabilitación.....	9
Tabla 3 Matriz de evaluación de alternativas de solución.....	13
Tabla 4 Diagnostico Gestión Gerencial de la Dirección	16
Tabla 5 Gestión Estratégica de Marketing	17
Tabla 6 Diagnóstico Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	18
Tabla 7 Diagnóstico Gestión Financiera	19
Tabla 8 Diagnóstico Gestión Operativa, abastecimiento y logística	20
Tabla 9 Diagnóstico Gestión de las tecnologías de la Información y comunicaciones...21	
Tabla 10 Diagnóstico Gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización	22
Tabla 11 Checklist Patronato Municipal de Tulcán	23
Tabla 12 Gestión Gerencial: Gestión de un espacio de rehabilitación	36
Tabla 13 Gestión Gerencial: Capacitación	37
Tabla 14 Gestión Administrativa y Recursos Humanos: Proceso de contratación especialista Traumatología	37
Tabla 15 Gestión Administrativa y Recursos Humanos: Proceso de contratación área de Comunicación.....	38
Tabla 16 Gestión Financiera: Gestión de recursos	39
Tabla 17 Gestión Financiera: Adquisición de materiales e insumos.....	39
Tabla 18 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	40
Tabla 19 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística: Implementación procedimientos tecnológicos	40
Tabla 20 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Plan de Comunicación.....	41
Tabla 21 Gestión de las Tecnologías Información y Comunicaciones: Capacitación	42
Tabla 22 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Historias clínicas electrónicas.....	42
Tabla 23 Gestión de los Servicios de Clínica y Hospitalización: Protocolos de mejora.	43
Tabla 24 Gestión de los Servicios de Clínica y Hospitalización: Plan de capacitación..	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura orgánico funcional del Patronato Municipal de Tulcán.....	3
Figura 2 Estructura Administrativa y Financiera	4
Figura 3 Oferta Red	5
Figura 4 Patronato Municipal de Tulcán	7
Figura 5 Cadena de Valor.....	33

CAPÍTULO I

1. REVISIÓN DEL ESTADO DE ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Análisis Ambiental Situacional

1.1.1. Introducción

La rehabilitación física es un conjunto de intervenciones diseñadas para optimizar el funcionamiento y reducir la discapacidad en personas con condiciones de salud que afectan su capacidad física. Tanto la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) como el Ministerio de Salud Pública (MSP, 2023) reconocen la importancia de la rehabilitación física en el proceso de recuperación y mejora de la calidad de vida de los pacientes.

Según la OMS (2023) la rehabilitación se define como "un conjunto de intervenciones encaminadas a optimizar el funcionamiento y reducir la discapacidad en personas con enfermedades agudas o crónicas, trastornos congénitos o adquiridos". El objetivo principal de la rehabilitación física es ayudar a las personas a alcanzar su máximo potencial funcional y promover su participación activa en la sociedad.

A través de diferentes servicios y terapias, como la medicina física, la terapia ocupacional y la fisioterapia, se busca ayudar a las personas a lograr el máximo nivel posible de capacidad funcional, independencia y calidad de vida. En el caso específico del Patronato Municipal de Tulcán y su objetivo de brindar una atención integral a los pacientes que requieren rehabilitación física, el análisis situacional se vuelve crucial para evaluar y comprender el entorno en el que se desenvuelve la institución, así como los recursos, capacidades y limitaciones con los que cuenta.

1.1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

En cuanto a la Gestión Gerencial, el Patronato Municipal de Tulcán ha realizado importantes avances en el fortalecimiento de las áreas de salud. Específicamente, se han asignado mayores recursos económicos para mejorar los consultorios de fisioterapia, los cuales anteriormente no contaban con las condiciones adecuadas. Gracias a estas mejoras, ahora se dispone de un espacio físico más amplio y mejor equipado para brindar atención a los pacientes. Además, se desarrolla una gestión efectiva para garantizar que los pacientes de escasos recursos tengan acceso a los medicamentos necesarios, en la medida de la disponibilidad. Situación que ha sido un gran beneficio para aquellas personas que enfrentan dificultades económicas y requieren de estos tratamientos.

Es importante destacar que existe una realidad debido a la cual algunos pacientes no pueden cancelar la totalidad de los costos de las terapias debido a su precaria situación económica. Ante esta condición, se han implementado estrategias para buscar soluciones y brindarles la atención que necesitan. Por otro lado, se han realizado brigadas en las zonas rurales de Tulcán, como Maldonado, Santa Marta de Cuba, Urbina, entre otras. Estas brigadas han permitido acercar los servicios de fisioterapia a comunidades, que, de otra manera, tendrían dificultades para acceder a ellos. Acciones que demuestran el compromiso del Patronato Municipal de Tulcán en llevar atención médica a todos los sectores de la población.

En cuanto al área de fisioterapia en sí, ha existido un importante incremento en la adquisición de equipos y herramientas. Entre ellos se incluyen pelotas de gimnasio, bicicletas estáticas, percutores, equipos para realizar punción seca, así como compresas calientes y frías. Estos equipos permiten brindar un tratamiento más completo y efectivo a los pacientes, mejorando su experiencia y resultados en la rehabilitación física.

Además, a través de la gestión gerencial se han implementado estrategias de comunicación, utilizando tanto las redes sociales como los medios tradicionales, para difundir los servicios que ofrece el Patronato Municipal de Tulcán. Situación que ha permitido que un mayor número de personas conozca y pueda acceder a los servicios de fisioterapia, garantizando que quienes los necesiten puedan beneficiarse de ellos.

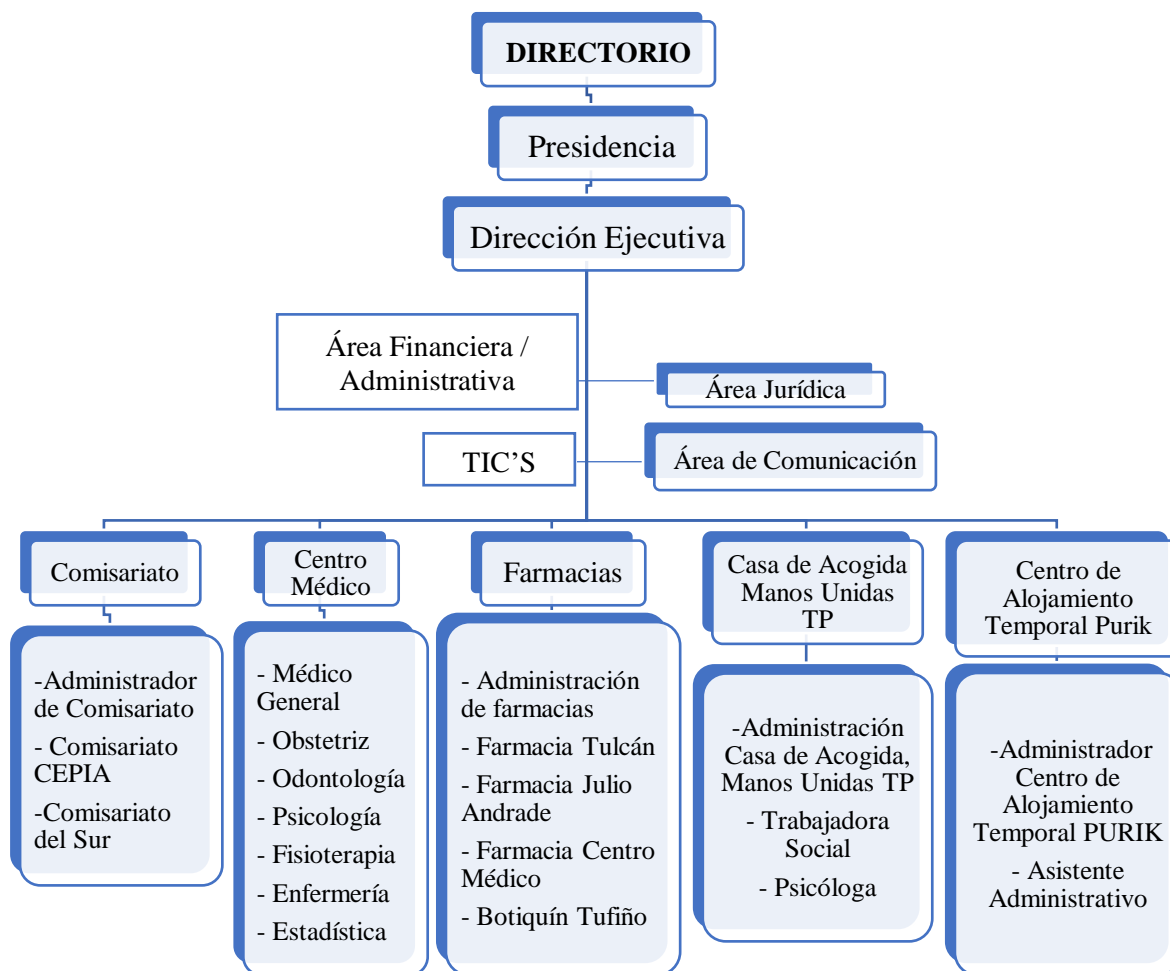
1.1.3. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

1.1.3.1. Estructura Administrativa

La estructura administrativa se refiere a la forma en que se organiza y se divide el trabajo dentro de una organización. Es el marco que establece cómo se toman las decisiones, cómo se comunican las responsabilidades y las relaciones de autoridad y supervisión (Álvarez, 2017). Álvarez (2017) menciona que la administración en salud se debe centrar en la gestión eficiente de los recursos y servicios en un establecimiento de salud. Se enfoca en la planificación estratégica, gestión de recursos, mejora continua, colaboración interdisciplinaria y calidad y seguridad. La máxima autoridad del Patronato Municipal de Tulcán es el Director General. A continuación, se muestra la estructura administrativa y financiera.

Figura 1

Estructura orgánico funcional del Patronato Municipal de Tulcán



Nota. Tomado de Patronato Municipal de Tulcán (2023)

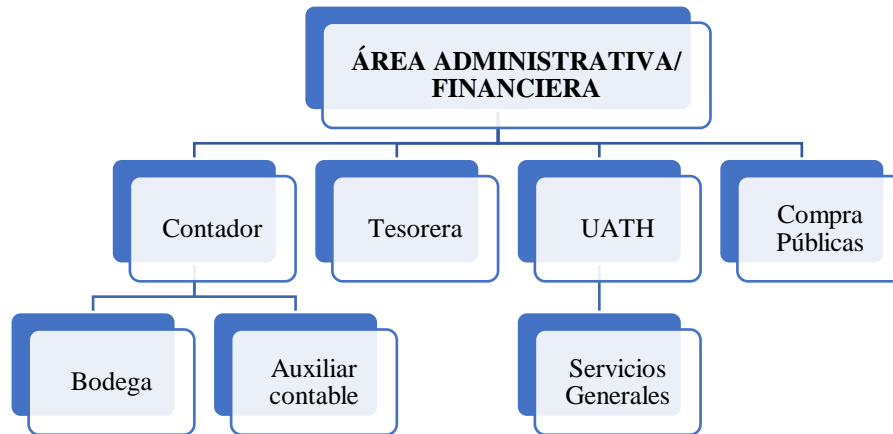
Elaboración propia

1.1.3.2. Estructura Financiera

El Patronato Municipal de Tulcán cuenta con un Departamento Financiero, que se encarga de la ejecución de los recursos conforme el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Contrataciones (PAC).

Figura 2

Estructura Administrativa y Financiera



Fuente: (Patronato Municipal de Tulcán, 2023)

Elaboración propia

1.1.3.3. Estructura Operativa

El Patronato Municipal de Tulcán cuenta con 1 consultorio por cada área médica, en total 5 consultorios, atiende a población en general, pero sobre todo a personas de escasos recursos. Dispone de los elementos y equipamiento necesarios para una atención generalizada y básica. Cuenta con un total de 8 profesionales en el área médica (Tabla 1).

Tabla 1

Número de profesionales por área

Área	Profesionales	Número
Enfermería	Licenciados en Enfermería	2
Obstetricia	Obstetra	1
Medicina General	Médico General	2
Psicología	Psicóloga	1
Odontología	Odontóloga	1
Fisioterapia	Licenciada en Fisioterapia	1

Fuente: (Patronato Municipal de Tulcán, 2023)

Elaboración propia

1.1.4. Oferta y Demanda de Servicios

1.1.4.1. Oferta (Red)

El Centro de Salud del Patronato Municipal de Tulcán es un establecimiento público de servicios de salud de primer nivel de atención, que corresponde a un Centro de Salud Tipo B. En su mayoría, son pacientes del sector. En caso, de que el paciente requiera una atención más amplia debe acercarse a una unidad de primer nivel del Ministerio de Salud Pública (MSP). Si el paciente requiere de atención que abarque mayor complejidad, dicho centro de salud remitirá a un segundo nivel de atención que dentro de la ciudad corresponde al Hospital General Luis G. Dávila de Tulcán. Por último, si el paciente requiere de atención de especialidades, que constituye en un tercer nivel de atención será remitido al Hospital Eugenio Espejo en la ciudad de Quito.

Figura 3

Oferta Red



Fuente: (Patronato Municipal de Tulcán, 2023)

Elaboración propia

1.1.4.2.Demanda de Servicios

En el Patronato Municipal de Tulcán, se brinda atención especializada en diversas áreas relacionadas con la salud.

Estas son algunas de las condiciones más comunes que se tratan en el Centro:

1. Tendinitis del manguito rotador: Se proporciona tratamiento para la inflamación y el dolor en los tendones del hombro, ayudando a restaurar la movilidad y función del área afectada.
2. Ciatalgia: Se brinda atención a pacientes que experimentan dolor en el área de la ciática, proporcionando terapias y técnicas específicas para aliviar el malestar y mejorar la calidad de vida.
3. Lumbalgia: Se ofrece tratamiento para el dolor en la región lumbar, utilizando diversas terapias físicas y ejercicios específicos para fortalecer la zona y reducir la incomodidad.
4. Parálisis facial: Se proporciona atención especializada para pacientes con parálisis facial, utilizando técnicas de rehabilitación que ayudan a restaurar la función y expresión facial.
5. Cervicalgia: Se ofrece tratamiento para el dolor en el área cervical, utilizando terapias manuales, ejercicios de fortalecimiento y otras técnicas para aliviar la tensión y mejorar la movilidad.
6. Escoliosis: Se brinda atención a pacientes con curvaturas anormales de la columna vertebral, proporcionando terapias específicas para reducir la progresión de la escoliosis y mejorar la postura.
7. Síndrome del túnel carpiano: Se proporciona tratamiento para esta condición que afecta la mano y la muñeca, utilizando terapias de rehabilitación para aliviar el dolor y mejorar la función de la mano.
8. Hernias discales: Se brinda atención para pacientes con hernias discales, utilizando terapias específicas para reducir el dolor y mejorar la movilidad de la columna vertebral.
9. Esguinces de tobillo: Se ofrece tratamiento para los esguinces de tobillo, utilizando terapias de rehabilitación para reducir la inflamación, fortalecer los músculos y mejorar la estabilidad del tobillo.

10. Desgarro muscular: Se brinda atención para el tratamiento de desgarros musculares, utilizando terapias específicas para acelerar la recuperación, reducir el dolor y restaurar la función muscular.

1.1.5. Análisis Geoespacial y Geopolítico

1.1.5.1. Análisis Geoespacial

El Patronato está ubicado en la zona sur y urbana de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi. No es una zona muy comercial debido a su proximidad al Obelisco. Se encuentra cerca del cuartel Galo Molina y otras zonas rurales como Tetés y Chulamues. La Av. Veintimilla es la principal vía de acceso para vehículos, mientras que, la Av. de la Salud es la principal vía de acceso tanto peatonal como vehicular, ya que cuenta con estacionamientos para pacientes y funcionarios.

Figura 4

Patronato Municipal de Tulcán



Fuente: Google Maps. Derechos reservados Google 2023.

1.1.5.2. Análisis Geopolítico

Tulcán es una ciudad ubicada en la provincia de Carchi, en el norte de Ecuador, cerca de la frontera con Colombia. Su ubicación estratégica le otorga un papel geopolítico significativo, ya que se encuentra en una zona fronteriza y de tránsito entre dos países. El hecho de que Tulcán se encuentre en la frontera con Colombia implica que el Patronato

Municipal puede tener un papel clave en la gestión de asuntos relacionados con la frontera, como la seguridad, el comercio transfronterizo y la cooperación bilateral. En el que existe atención en salud de todas las áreas médicas del Patronato Municipal para extranjeros y migrantes que se encuentran en su gran mayoría de tránsito en el país.

1.1.6. Oferta de Servicios (Establecimiento de Salud)

El Patronato Municipal de Tulcán ofrece los siguientes servicios en el ámbito de la rehabilitación física:

Área: Fisioterapia

- Terapia traumatológica: este servicio se enfoca en la rehabilitación física de pacientes que han sufrido lesiones traumáticas, como fracturas, esguinces o luxaciones.
- Terapia neurológica: dirigido a pacientes con condiciones neurológicas, como accidentes cerebrovasculares, enfermedad de Parkinson o lesiones en la médula espinal.
- Terapia respiratoria: este servicio se centra en el tratamiento y la mejora de las condiciones respiratorias, como enfermedades pulmonares crónicas o problemas respiratorios relacionados con la edad.
- Terapia oncológica: proporciona apoyo y terapia física a pacientes que están bajo tratamiento para el cáncer, ayudándoles a mantener su funcionalidad física y mejorar su calidad de vida.
- Terapia deportiva: este servicio se enfoca en la rehabilitación de lesiones relacionadas con la práctica deportiva, ayudando a los atletas a recuperarse y volver a su nivel de rendimiento anterior.

1.1.7. Población atendida

A continuación, en la presente tabla se muestra la cantidad de pacientes atendidos en el Área de Fisioterapia en el período enero 2022 a enero 2023:

Tabla 2.

Población atendida en rehabilitación

Mes	Hombres	Mujeres	Niño/a	Adultos mayores	Total
Enero 2022	12	23		15	35
Febrero	13	46	7	21	59
Marzo	19	61	15	36	80
Abril	22	36	6	22	58
Mayo	35	48	8	21	83
Junio	43	45	9	17	88
Julio	37	42	6	24	79
Agosto	35	54	4	27	89
Septiembre	51	135		75	186
Octubre	103	116	6	101	219
Noviembre	101	118	26	91	219
Diciembre	135	87	26	59	222
Enero 2023	169	138			307
Total	775	949	113	509	1724

Fuente: (Patronato Municipal de Tulcán, 2023)

Elaboración propia

En el período de enero 2022 a enero de 2023, se atendieron un total de 1724 pacientes en la especialidad de Fisioterapia, de estos 775 fueron hombres y 949 mujeres.

1.1.8. Demanda de Servicios Insatisfecha

El Patronato Municipal de Tulcán no cuenta con especialistas médicos en las áreas necesarias para atender todas las condiciones médicas. Algunas enfermedades o tratamientos pueden requerir conocimientos y habilidades especializadas que no están disponibles en la institución, como son Traumatología, Pediatría, Ginecología y Neurología.

Además, no cuenta con ciertos equipos médicos o tecnologías avanzadas necesarias para realizar algunos diagnósticos o procedimientos específicos en el área de fisioterapia como son ecografías y radiografías enfocadas a disfunciones a nivel óseo,

muscular, tendinoso y ligamentoso. Esto limita su capacidad de atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física.

1.2.Planteamiento del Problema

El Patronato Municipal de Tulcán es una institución dedicada a la atención de personas en situación de vulnerabilidad, incluyendo aquellos que requieren rehabilitación física debido a lesiones, discapacidades o enfermedades. Actualmente, la gestión de los servicios de rehabilitación se lleva a cabo de manera informal, sin un enfoque gerencial estructurado.

La atención de rehabilitación física se lleva a cabo de manera informal, sin un plan estratégico ni una estructura gerencial definida, lo cual limita la eficiencia y efectividad de los servicios.

Algunos de los problemas identificados son:

- Inadecuado direccionamiento de pacientes al área de fisioterapia por ausencia del Servicio de Traumatología: lo que ocasiona problemas en el pronóstico y recuperación funcional del paciente.
- Inapropiado diagnóstico de las diferentes patologías a causa de la ausencia de equipos Rayos X: provocando un tratamiento inadecuado y generalizado.
- Escaso seguimiento y evaluación: no se realiza un seguimiento sistemático de los pacientes ni se evalúa de manera adecuada el progreso de su rehabilitación, lo que, dificulta la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas.
- Limitaciones en la asignación de recursos en el área de fisioterapia: existe una falta de coordinación en la asignación de recursos humanos, materiales y financieros para la rehabilitación física. Situación que puede resultar en una distribución ineficiente de los recursos y en la falta de personal capacitado.

1.2.1. Justificación del Planteamiento del Problema

La implementación de un Plan de Gestión Gerencial para la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán es fundamental para mejorar la calidad de los servicios y optimizar los recursos disponibles.

Un plan de gestión gerencial efectivo puede ayudar a reducir los tiempos de espera para la atención de rehabilitación física.

Es crucial para los pacientes, ya que una pronta intervención puede contribuir a una recuperación más rápida y efectiva. Además, puede facilitar la coordinación entre diferentes profesionales de la salud, como fisioterapeutas, médicos, enfermeras y trabajadores sociales. Asegura una atención integral que aborde las necesidades médicas, físicas, emocionales y sociales de los pacientes.

Garantiza a la vez, que todos los pacientes tengan acceso equitativo a los servicios de rehabilitación física, independientemente de su condición socioeconómica o de otro tipo, lo que a su vez puede traducirse en una mayor disponibilidad de servicios para los pacientes que requieren rehabilitación física.

1.3. Objetivos General y Específicos del Plan para la Prestación de Servicios

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar un Plan de Gestión Gerencial para la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer un enfoque gerencial estructurado para la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física.
- Implementar un sistema de evaluación y seguimiento de los pacientes que permita medir el progreso de su rehabilitación y la toma de decisiones informadas.
- Mejorar la asignación de recursos humanos, materiales y financieros para el área de rehabilitación física, a fin de optimizar su distribución y garantizar un uso eficiente.

1.4.Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

Entre las oportunidades de mejora para la prestación de servicios se considera:

- Establecer un sistema de gestión de la calidad basado en estándares reconocidos internacionalmente, como ISO 9001, para asegurar la mejora continua de los servicios de rehabilitación física.
- Establecer canales de comunicación efectiva entre los diferentes departamentos y áreas involucradas en la atención de rehabilitación física. Puede incluir reuniones regulares, el uso de herramientas colaborativas y la asignación de responsabilidades claras.
- Utilizar herramientas tecnológicas, como sistemas de registro y seguimiento de pacientes, para mejorar la eficiencia y precisión en la atención, así como para facilitar la comunicación con los pacientes y el intercambio de información con otros profesionales de la salud.
- Evaluar la infraestructura actual y el equipamiento utilizado en la atención de rehabilitación física, identificando áreas que requieren mejoras o actualizaciones. Puede incluir la adquisición de equipos modernos y la adecuación de espacios físicos para brindar un entorno adecuado y seguro para los pacientes.

1.4.1. Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

Tabla 3

Matriz de evaluación de alternativas de solución

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de Solución	Unidad de Gestión Responsable
Inadecuado direccionamiento de pacientes al área de fisioterapia	Ausencia del Servicio de Traumatología	Ocasiona problemas en el pronóstico y recuperación funcional del paciente	Mejorar los procesos en la atención de fisioterapia	Implementar protocolos para direccionar a los pacientes: Capacitación y comunicación asertiva	Área de Fisioterapia
Inapropiado diagnóstico de las diferentes patologías	Ausencia de equipos Rayos X	Tratamiento inadecuado y generalizado	Mejorar los procesos en el diagnóstico del paciente	Capacitar y comunicar los procesos de diagnóstico de los pacientes.	Gerencia General
Escaso seguimiento y evaluación de los pacientes que requieren rehabilitación física	Falta de protocolos de seguimiento y evaluación del paciente que requiere rehabilitación	Dificulta la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas	Mejorar los procesos de evaluación y de seguimiento de los pacientes que necesitan rehabilitación física	Establecer un enfoque estructurado para la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física	Área de Fisioterapia

<p>Limitaciones en la asignación de recursos en el área de fisioterapia.</p>	<p>Distribución ineficiente de los recursos para la infraestructura, equipamiento y personal capacitado</p>	<p>Falta de recursos humanos, materiales y financieros</p>	<p>Mejorar la asignación de recursos humanos, materiales y financieros para la rehabilitación física</p>	<p>Evaluar la infraestructura actual y el equipamiento utilizado en la atención de rehabilitación física, identificando áreas que requieren mejoras o actualizaciones; así, como la vinculación de talento humano capacitado</p>	<p>Gerencia General</p>
--	---	--	--	--	-------------------------

Nota. Alternativas de solución

Elaboración propia.

CAPÍTULO II

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

2.1. Justificación de la metodología cualitativa

El presente proyecto utiliza la metodología cualitativa, pues esta permite comprender en profundidad las experiencias y percepciones del personal de salud en relación con la rehabilitación física, lo cual es crucial para diseñar un plan de gestión gerencial que satisfaga las necesidades reales de los usuarios tanto internos como externos.

Al utilizar enfoques cualitativos, se pueden identificar factores contextuales, culturales y sociales que influyen en la rehabilitación física de los pacientes, lo que ayuda a adaptar las estrategias de gestión a la realidad local de Tulcán.

La metodología cualitativa fomenta la participación activa de los diferentes actores involucrados en el proceso de rehabilitación, lo que contribuye a la construcción de un plan de gestión más inclusivo y centrado en las necesidades reales de la comunidad.

2.2. Aplicación de la metodología cualitativa

Entrevistas en profundidad: Se realiza entrevistas al personal de salud para comprender sus experiencias, opiniones y desafíos en relación con la rehabilitación física. Estas entrevistas proporcionarán información detallada.

Observación participante: Observar directamente las interacciones y dinámicas en el entorno de la rehabilitación física para conocer el espacio de rehabilitación física utilizando un checklist.

Análisis de contenido: Analizar documentos, notas de campo, transcripciones de entrevistas y otros materiales relevantes para identificar temas emergentes, patrones y áreas de mejora en la gestión gerencial.

2.3. Diagnóstico de Servicios, Recursos y Capacidades Funcionales en la Unidad de Salud

2.3.1. Análisis de la entrevista semiestructurada

Para la entrevista semiestructurada se utiliza el siguiente criterio de puntaje:

Excelente	1
Muy buena	2
Buena	3
Regular	4

2.3.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección

Tabla 4

Diagnóstico Gestión Gerencial de la Dirección

PARÁMETRO	CRITERIO TÉCNICO	PUNTAJE			
		1	2	3	4
Gestión desarrollada en la actualidad	Gestión en la ampliación de servicios como: ginecología, fisioterapia, psicología y pediatría. Además, implementación de casas de acogidas. Proyectos a raíz del COVID-19: se implementó un banco de alimentos y el proyecto Tu vuelto en casa, que consistía en producir productos en su propia casa, se entregaba semillas.	x			
Áreas que se debería implementar para mejorar la atención integral	Implementar un laboratorio con el fin de que el paciente pueda tener acceso a exámenes. Tener un Traumatólogo una vez por semana.	x			
Gestión en el área de rehabilitación física del Patronato	Búsqueda de un espacio amplio para el área de rehabilitación y adquisición de insumos médicos.	x			
Problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física	Al aumento de la demanda de pacientes. Además, existen pacientes que necesitan de tratamientos largos que requieren otro tipo de atención.	x			

Elaboración propia

La gestión gerencial de la unidad de salud del Patronato Municipal de Tulcán muestra aspectos positivos en términos de compromiso del personal y accesibilidad para la comunidad. El alto nivel de compromiso y dedicación del personal contribuye a la calidad de la atención, promoviendo un ambiente laboral positivo. Asimismo, la ubicación estratégica de la unidad de salud facilita el acceso de la comunidad a los servicios, lo que favorece una mayor participación de los pacientes en los programas de rehabilitación física.

2.3.1.2. Gestión Estratégica de Marketing

Tabla 5

Gestión Estratégica de Marketing

PARÁMETRO	CRITERIO TÉCNICO	PUNTAJE			
		1	2	3	4
Gestión que se ha desarrollado en la actualidad	Aplicación de protocolos para informar y publicitar las acciones que desarrolla el Patronato.		x		
Áreas que se debería implementar para mejorar la atención integral	Creación del área de comunicación con sus propios equipos.	x			
Gestión en el área de rehabilitación física del Patronato	Necesario implementar un plan de comunicación estratégica para el centro médico y en especial del área de rehabilitación física.	x			
Problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física	Los principales problemas son la distancia y la falta de información.			x	

Elaboración propia

La gestión estratégica de marketing es fundamental para el éxito de cualquier organización. En este sentido, la identificación y comprensión de las necesidades y preferencias del mercado son aspectos críticos. Las estrategias de segmentación, targeting y posicionamiento permiten a las empresas dirigir sus esfuerzos hacia los segmentos de mercado más relevantes, adaptando sus mensajes y ofertas para satisfacer las necesidades específicas de cada grupo de consumidores.

2.3.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Tabla 6

Diagnóstico Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

PARÁMETRO	CRITERIO TÉCNICO	PUNTAJE			
		1	2	3	4
Gestión que se ha desarrollado en la actualidad	Se ha implementado los procesos administrativos para adquirir talento humano. Se califica a cada profesional de salud en cuanto a: puntualidad, cantidad de pacientes y atención.			x	
Áreas que se debería implementar para mejorar la atención integral	Mejorar el área de fisioterapia		x		
Gestión en el área de rehabilitación física del Patronato	Implementar el área de traumatología e imagen.	x			
Problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física	La unidad de salud debe velar por contar con un equipo capacitado, motivado y comprometido. La gestión de personal incluye la selección, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo profesional de los colaboradores.	x			

Elaboración propia

La gestión administrativa y de recursos humanos en la unidad de salud del Patronato Municipal de Tulcán es fundamental para garantizar la eficiencia operativa y la calidad en la atención a los pacientes. La correcta administración de los recursos, tanto materiales como humanos, es esencial para el funcionamiento óptimo de la institución. Esto incluye la gestión de inventarios, la planificación de horarios y la asignación adecuada de tareas, así como la implementación de sistemas eficientes de registro y seguimiento de la información.

Además, la gestión administrativa y de recursos humanos debe asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones en materia de salud y seguridad ocupacional, así como promover prácticas de trabajo saludables y medidas de prevención de riesgos laborales. Esto contribuye tanto al bienestar de los empleados como a la calidad de la atención brindada a los pacientes.

2.3.1.4. Gestión Financiera

Tabla 7

Diagnóstico Gestión Financiera

PARÁMETRO	CRITERIO TÉCNICO	PUNTAJE			
		1	2	3	4
Gestión que se ha desarrollado en la actualidad	Procesos para adquisición de recursos y materiales para diferentes proyectos.		x		
Áreas que se debería implementar para mejorar la atención integral	Implementación de un área para Dirección Financiera, Tesorería y Contabilidad.	x			
Gestión en el área de rehabilitación física del Patronato	Implementación de materiales para el área.			x	
Problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física	Al no contar con toda la implementación requerida para el área de Fisioterapia, ha disminuido la atención por falta de equipos.		x		

Elaboración propia

La gestión financiera de la Unidad de Salud del Patronato Municipal de Tulcán es crucial para garantizar la sostenibilidad y el funcionamiento efectivo de la institución.

Situación que implica la administración adecuada de los recursos económicos, la planificación presupuestaria, el control de costos y la generación de ingresos.

La correcta gestión financiera también permite asegurar la disponibilidad de fondos para la adquisición de equipos médicos, medicamentos y demás insumos necesarios para la atención integral de los pacientes.

2.3.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Tabla 8

Diagnóstico Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

PARÁMETRO	CRITERIO TÉCNICO	PUNTAJE			
		1	2	3	4
Gestión que se ha desarrollado en la actualidad	Abastecimiento de bodegas para poder proveer de insumos, existencia de un stock necesario: insumos médicos y de limpieza.		x		
Áreas que se debería implementar para mejorar la atención integral	Implementación de un espacio físico para bodega y un sistema tecnológico de los materiales para organizar adecuadamente.	x			
Gestión en el área de rehabilitación física del Patronato	Equipos e insumos para implementar en el área.	x			
Problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física	Falta de equipos e insumos, los presupuestos y falta de recursos ha sido un limitante.	x			

Elaboración propia

La gestión operativa, de abastecimiento y logística en la Unidad de Salud del Patronato Municipal de Tulcán es esencial para garantizar el flujo eficiente de los recursos, equipos, medicamentos y suministros necesarios para la atención de los pacientes. Lo cual implica la planificación y coordinación de los procesos operativos, desde la recepción y almacenamiento de insumos hasta su distribución y utilización en los diferentes servicios de la institución.

Por ello, una gestión operativa, de abastecimiento y logística efectiva es crucial para garantizar la disponibilidad y calidad de los insumos, equipos y servicios necesarios para la atención integral de los pacientes.

La planificación, coordinación, control de inventarios y búsqueda de eficiencias logísticas son aspectos clave para asegurar la operatividad y calidad en la prestación de servicios de salud.

2.3.1.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Tabla 9

Diagnóstico Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PARÁMETRO	CRITERIO TÉCNICO	PUNTAJE			
		1	2	3	4
Gestión que se ha desarrollado en la actualidad	Implementación y mejora del sistema tecnológico tanto en el ámbito administrativo como médico. Adquisición de equipos tecnológicos y mejora de la velocidad del internet.	x			
áreas que se debería implementar para mejorar la atención integral	Sistema de historias clínicas electrónicas. Implementación de un área de TIC's.		x		
Gestión en el área de rehabilitación física del Patronato	Mejorar calidad de acceso al internet, la implementación de historias clínicas electrónicas mejora el proceso de atención de los pacientes que requieren rehabilitación física.		x		
Problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física	Demora del ingreso del paciente por inexistencias del registro de historias clínicas electrónicas, ya que el proceso se realiza de manera manual.	x			

Elaboración propia

La gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Unidad de Salud del Patronato Municipal de Tulcán desempeña un papel fundamental en la optimización de los procesos administrativos, la mejora en la atención médica y la comunicación interna y externa. La implementación de sistemas de información adecuados permite la gestión eficiente de historias clínicas, agiliza los procesos de programación de citas, facilita el seguimiento de pacientes y optimiza la gestión de recursos humanos y materiales.

Además, la gestión de las TIC's contribuye a la interconexión con otras instituciones de salud, facilitando el intercambio de información relevante para la atención de los pacientes, la coordinación de tratamientos médicos y el seguimiento de protocolos de atención.

2.3.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Tabla 10

Diagnóstico Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

PARÁMETRO	CRITERIO TÉCNICO	PUNTAJE			
		1	2	3	4
Gestión que se ha desarrollado en la actualidad	Procesos de mejora, implementación y protocolos de atención. Separación de diferentes áreas: toma de signos vitales, área de esterilización, área de procedimientos y curaciones.	x			
Áreas que se debería implementar para mejorar la atención integral	Fortalecer la parte de rehabilitación física por alta demanda, laboratorio clínico, traumatología y radiología, con el fin de mejorar el diagnóstico y el tratamiento.	x			
Gestión en el área de rehabilitación física del Patronato	Mejorar la infraestructura, optimizar el uso del espacio físico pues existen ciertas áreas destinadas para oficinas y no para una atención en salud.		x		
Procesos de mejora continua	Los procesos de mejora continua son necesarios para fortalecer la atención de los pacientes que requieren rehabilitación.		x		
Problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física	El Patronato tiene alta demanda de pacientes. Los insumos y materiales con los que cuenta son limitados.	x			

Elaboración propia

La gestión en el ámbito clínico en la Unidad de Salud del Patronato Municipal de Tulcán es esencial para asegurar el proporcionar una atención médica integral y la hospitalización

de pacientes que requieren cuidados más especializados. Esto implica la coordinación de recursos humanos, equipamiento médico, suministros y espacios físicos adecuados para garantizar la calidad y seguridad en la atención hospitalaria.

Una gestión efectiva es crucial para garantizar la disponibilidad de atención médica especializada, la optimización de recursos y la seguridad del paciente.

2.3.2. Análisis e interpretación del checklist

Tabla 11

Checklist Patronato Municipal de Tulcán

CHECKLIST PATRONATO MUNICIPAL DE TULCÁN		
EQUIPOS E INSUMOS	DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
Magnetoterapia	•	
Electro estimulador	•	
Electro estimulador portátil	•	
Láser	•	
Ultrasonido	•	
Masajeador eléctrico	•	
Compresero	•	
Compresas calientes	•	
Compresas frías	•	
Nevera	•	
Masajeador plantar	•	
Bicicleta estática	•	
Bosú	•	
Discos vestibulares	•	
Tatami	•	
Pelotas terapéuticas	•	
Theraband	•	
Pesas	•	
Camillas	•	
Gradillas	•	
Mesas auxiliares	•	
Gel	•	
Aceite	•	
Guantes de manejo	•	
Agujas de punción seca	•	
Sábanas	•	
Cobijas	•	
almohadas	•	
Toallas	•	
Taburetes	•	
Escritorio	•	
Computadora	•	
Silla de escritorio	•	
Mueble	•	
Espejo	•	

- Ondas de choque •
- Onda corta •
- Escalera con rampa •
- Paralelas •
- Caminadora •
- Elíptica •
- Escalera sueca •
- Escalera de dedos •
- Magnetoterapia con solenoide •
- Parafinero •
- Ventosas •
- Ejercitador de dedos •
- Kinesiotape •
- Balón terapéutico Bobath •
- Balón de pupillos •
- Colchonetas •
- Mancuernas •

Elaboración propia

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1.Planteamiento Estratégico

3.1.1. Análisis del Entorno Social

El análisis del entorno social es crucial para comprender el contexto en el que opera el Patronato con el fin de adaptar sus servicios y estrategias a las necesidades y expectativas de la comunidad.

A continuación, se desarrolla un análisis externo del entorno respecto al Patronato Municipal de Tulcán, para ello, se utiliza el instrumento de planificación estratégica PESTEL. Esta metodología permite identificar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

3.1.1.1.Factor Político

Es importante destacar que la fragilidad política y la precariedad de la salud pública han sido factores determinantes en la respuesta del Estado ecuatoriano frente a la pandemia de COVID-19. La falta de recursos, la falta de coordinación entre las instituciones y la corrupción han obstaculizado la capacidad de respuesta y han afectado negativamente la calidad de la atención médica.

El sistema de salud en Ecuador presenta características particulares que influyen en su eficacia y accesibilidad. Aunque se han realizado esfuerzos para mejorar la cobertura y la calidad de los servicios de salud, persisten desafíos significativos. La falta de infraestructura adecuada, la escasez de personal médico y la inequidad en el acceso a la atención médica son algunos de los problemas que enfrenta el sistema de salud ecuatoriano.

Por último, es fundamental destacar la importancia de la generación de políticas públicas para mejorar el acceso a salud. La implementación de políticas efectivas y sostenibles, centradas en la prevención, la promoción de estilos de vida saludables y la atención primaria, pueden contribuir a mejorar la salud de la población. Además, es necesario fortalecer la gobernanza y la transparencia en el sector de la salud, así como garantizar la asignación adecuada de recursos para abordar los desafíos existentes.

3.1.1.2. Factor Social

El sistema de salud en Ecuador está influenciado por factores socioeconómicos y demográficos. La falta de acceso equitativo a servicios de salud de calidad es uno de los principales problemas que enfrenta la población ecuatoriana. Existe una brecha significativa entre las zonas urbanas y rurales, así como entre los grupos socioeconómicos, lo que resulta en desigualdades en la salud y en el acceso a la atención médica.

La salud en Ecuador también se ve afectada por determinantes sociales como la educación, el empleo y la vivienda. La falta de educación y oportunidades laborales, así como la pobreza y la falta de vivienda adecuada, contribuyen a la mala salud y al aumento de las enfermedades. Además, la migración interna y externa también tiene un impacto en la salud de la población, ya que puede generar desafíos en la atención médica y en la continuidad de los cuidados.

Por último, es fundamental destacar la importancia de abordar estos desafíos desde una perspectiva social. Es necesario implementar políticas y programas que promuevan la equidad en el acceso a la atención médica, así como la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables. Además, se requiere una mayor inversión en infraestructura de salud, capacitación de personal médico y mejora de los sistemas de información sanitaria para garantizar una atención médica de calidad para todos los ecuatorianos.

3.1.1.3. Factor Tecnológico

En la actualidad, se han implementado diversas innovaciones tecnológicas que han impulsado cambios significativos en el sistema de salud del país. Estas innovaciones incluyen el uso de sistemas de información y registros electrónicos de salud, telemedicina, aplicaciones móviles de salud y dispositivos médicos avanzados.

El uso de sistemas de información y registros electrónicos de salud ha mejorado la eficiencia y la calidad de la atención médica en Ecuador. Estos sistemas permiten el almacenamiento y acceso seguro de la información médica de los pacientes, lo que facilita la coordinación entre los diferentes profesionales de la salud y reduce los errores médicos.

Además, la telemedicina ha sido una herramienta invaluable, especialmente en áreas rurales y remotas, donde el acceso a servicios médicos es limitado. A través de la telemedicina, los pacientes pueden recibir atención médica a distancia, lo que reduce los costos y mejora el acceso a la atención especializada.

Por otro lado, también existen desafíos en la implementación de la tecnología en el sistema de salud ecuatoriano. Uno de los desafíos es la falta de infraestructura tecnológica adecuada en algunas áreas del país, lo que limita la adopción de tecnologías avanzadas. Siendo necesario garantizar la capacitación adecuada del personal de salud en el uso de las nuevas tecnologías, así como abordar las preocupaciones relacionadas con la privacidad y la seguridad de los datos médicos.

3.1.1.4. Factor Ecológico

Es importante destacar que Ecuador es uno de los países más biodiversos del mundo, con una gran variedad de ecosistemas que desempeñan un papel crucial en la salud de las personas. Los bosques, ríos y manglares no solo proveen alimentos y recursos naturales, sino que también actúan como reguladores del clima y proveedores de servicios ecosistémicos que son fundamentales para la salud humana.

Sin embargo, a pesar de esta riqueza natural, Ecuador también enfrenta desafíos ambientales que afectan la salud de su población. La deforestación, la contaminación del

agua y del aire, así como el cambio climático, son problemas que tienen un impacto directo en la salud de las personas. La deforestación, por ejemplo, puede aumentar la exposición a enfermedades transmitidas por vectores, como el dengue y la malaria, al destruir los hábitats naturales de los mosquitos. Asimismo, la contaminación del agua y del aire puede causar enfermedades respiratorias, gastrointestinales y otros problemas de salud.

Para abordar estos desafíos, Ecuador ha implementado diversas políticas y acciones para promover la salud ambiental. El país ha establecido áreas protegidas y reservas naturales para conservar su biodiversidad, así como programas de reforestación y conservación de cuencas hidrográficas. Además, se han implementado medidas para reducir la contaminación del aire y del agua, como la promoción de energías renovables y la mejora de los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

3.1.1.5. Factor Legal

La Constitución de la República del Ecuador reconoce la salud como un derecho fundamental garantizado por el Estado. Este derecho se vincula con otros derechos, como el acceso al agua potable, la alimentación adecuada y un ambiente saludable.

Además, existen leyes y regulaciones específicas que respaldan el derecho a la salud en Ecuador. El Ministerio de Salud Pública es el organismo encargado de formular y ejecutar las políticas de salud en el país. El Código de la Salud del Ecuador establece las normas y procedimientos para la prestación de servicios de salud, la regulación de medicamentos y la protección de los derechos de los pacientes.

Sin embargo, es importante destacar que existen desafíos en la implementación efectiva de las leyes de salud en Ecuador. Algunos de estos desafíos incluyen la falta de acceso equitativo a servicios de salud de calidad, especialmente en áreas rurales y remotas, así como la necesidad de fortalecer la fiscalización y el control de la calidad de los servicios de salud.

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

El análisis de la industria de servicios de salud según el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter proporciona una visión integral de los factores que influyen en la competitividad y rentabilidad de este sector. A continuación, se presenta un análisis basado en este marco:

3.1.2.1. Rivalidad entre competidores existentes

- En la industria de servicios de salud, la rivalidad entre competidores existentes es alta debido a la presencia de numerosos proveedores de servicios médicos, hospitales, clínicas y centros de atención. La competencia se centra en la calidad de la atención, la especialización médica, la tecnología sanitaria y los costos.

3.1.2.2. Amenaza de nuevos competidores

- La amenaza de nuevos competidores en la industria de servicios de salud es moderada. Aunque la regulación gubernamental y los altos costos de entrada pueden actuar como barreras, la llegada de nuevas tecnologías y enfoques innovadores en la prestación de servicios médicos podría impulsar la entrada de nuevos competidores.

3.1.2.3. Poder de negociación de los proveedores

- El poder de negociación de los proveedores, como los fabricantes de equipos médicos, compañías farmacéuticas y profesionales de la salud altamente especializados, es significativo. Estos proveedores pueden influir en los precios y la disponibilidad de insumos y servicios médicos, lo que afecta la rentabilidad y la calidad de la atención.

3.1.2.4. Poder de negociación de los compradores

- En la industria de servicios de salud, el poder de negociación de los compradores, es decir, los pacientes y las aseguradoras, es variable. Los pacientes pueden buscar alternativas de atención médica, mientras que las aseguradoras pueden presionar para obtener tarifas más bajas y servicios de mayor calidad.

3.1.2.5. Amenaza de productos o servicios sustitutos

- La amenaza de productos o servicios sustitutos en la industria de servicios de salud es baja. A pesar del crecimiento de la medicina alternativa y los avances en la telemedicina, la atención médica convencional sigue siendo fundamental, lo que limita la influencia de sustitutos directos.

3.1.3. Análisis FODA

3.1.3.1. Fortalezas

1. **Recursos Humanos:** El personal de la Unidad de Salud del Patronato Municipal de Tulcán muestra un alto nivel de compromiso y dedicación en la atención de los pacientes, lo que contribuye a un ambiente de trabajo positivo y a la calidad de la atención.
2. **Acceso a la Comunidad:** La ubicación estratégica de la Unidad de Salud facilita el acceso de la comunidad a los servicios, lo que promueve una mayor participación de los pacientes en los programas de rehabilitación física.
3. **Red de Apoyo:** Existe una red sólida de apoyo con otras instituciones y organizaciones locales que colaboran en la prestación de servicios de salud, lo que amplía el alcance de la atención integral.

3.1.3.2. Debilidades

1. **Gestión de Recursos:** La Unidad de Salud enfrenta desafíos en la gestión eficiente de los recursos, lo que incluye la disponibilidad de equipos médicos y suministros necesarios para la rehabilitación física.
2. **Capacitación Continua:** El personal de salud podría beneficiarse de programas de capacitación continua en técnicas de rehabilitación actualizadas, así como en gestión gerencial para mejorar la eficiencia operativa.

3. **Seguimiento de Pacientes:** La falta de un sistema integral de seguimiento de pacientes dificulta la evaluación a largo plazo del impacto de los programas de rehabilitación y la efectividad de la gestión gerencial.

3.1.3.3.Oportunidades

1. **Colaboración Interinstitucional:** Existe la posibilidad de establecer alianzas estratégicas con otras entidades locales, como centros educativos, empresas y organizaciones sin fines de lucro, para fortalecer la oferta de servicios de rehabilitación y ampliar los recursos disponibles.
2. **Tecnología e Innovación:** La implementación de sistemas de información y tecnología médica puede mejorar la eficiencia en la gestión de registros, seguimiento de pacientes y comunicación interna.
3. **Participación Comunitaria:** Involucrar a la comunidad en la planificación y ejecución de programas de rehabilitación física puede generar un mayor apoyo y conciencia sobre la importancia de la atención integral.

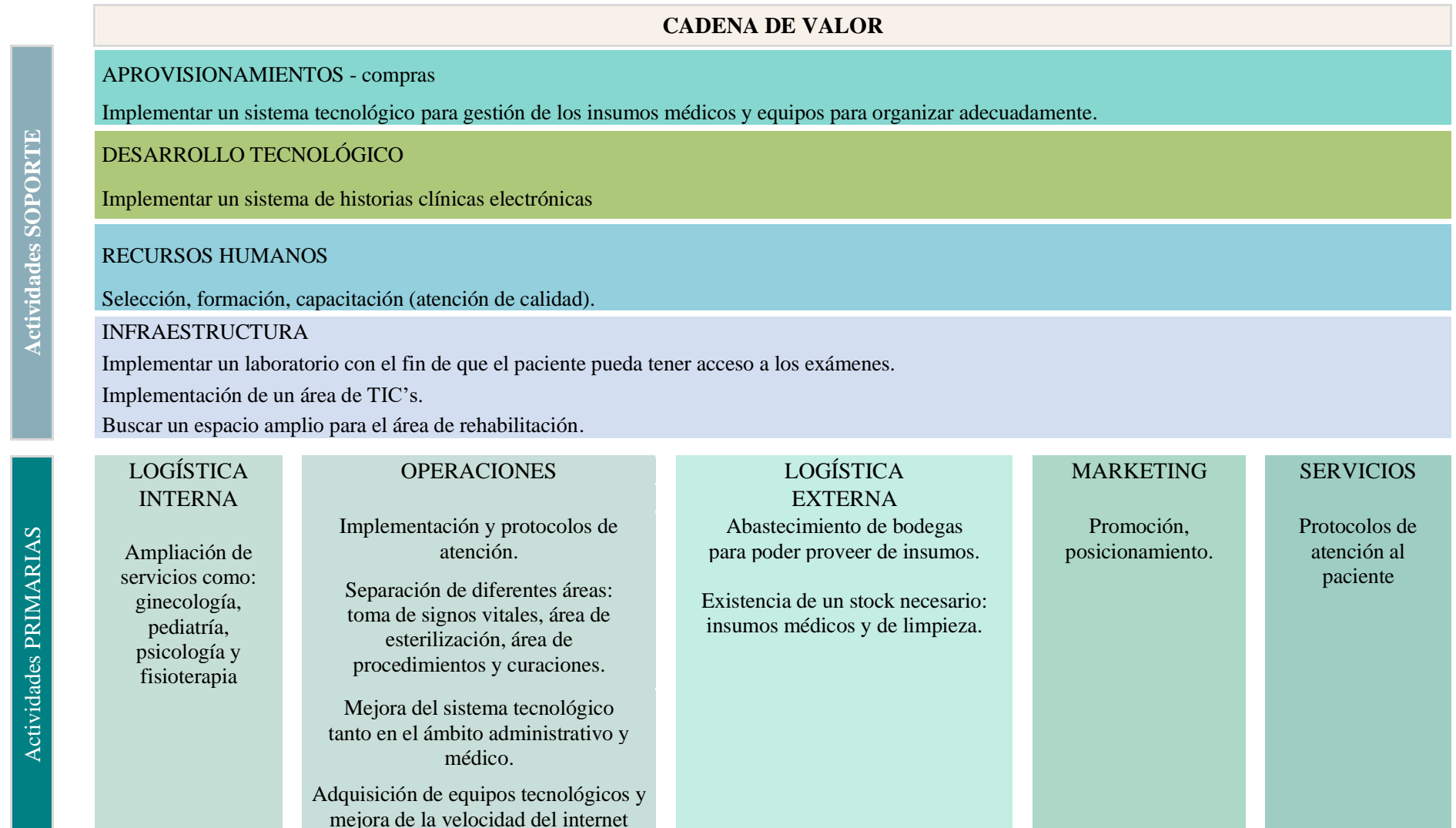
3.1.3.4.Amenazas

1. **Limitaciones Presupuestarias:** La disponibilidad limitada de fondos podría afectar la capacidad de la unidad de salud para adquirir equipos modernos y ofrecer programas de rehabilitación más completos.
2. **Competencia con Otras Instituciones:** La competencia con otras instituciones de salud privadas o públicas en la región podría afectar la captación de pacientes y la sostenibilidad financiera.
3. **Cambios Legislativos y Regulatorios:** Cambios en las políticas de salud o regulaciones gubernamentales podrían impactar en los procesos de gestión y en la prestación de servicios de rehabilitación.

3.1.4. Cadena de Valor de la organización

La cadena de valor es un concepto que describe el conjunto de actividades que una empresa realiza para llevar un producto o servicio desde su concepción hasta su entrega final al cliente, y posteriormente su disposición.

Figura 5 Cadena de Valor de la Organización



Elaboración propia

3.1.5. Planificación Estratégica

3.1.5.1.Misión

“El Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, con domicilio en la ciudad de Tulcán, con personería jurídica y como tal podrá ejercer derechos y contraer obligaciones. Tiene como finalidad brindar varios servicios de ayuda social a la comunidad de nuestro Cantón y en especial a grupos vulnerables con calidad, eficiencia y eficacia, empleando tecnología de vanguardia, talento humano calificado con valores y principios” (Patronato Municipal de Tulcán, 2023).

3.1.5.2.Visión

“Convertirse en un Patronato modelo en atención y servicio para clientes, usuarios y pacientes, en las áreas de salud, farmacia, comisariato y otros servicios de ayuda social, buscando la superación constante fundamentada en los servicios de calidad y excelencia” (Patronato Municipal de Tulcán, 2023).

3.1.5.3.Valores

- Responsabilidad
- Respeto
- Confianza
- Tolerancia
- Honestidad
- Solidaridad
- Justicia

3.1.5.4.Objetivos Institucionales

- Brindar un servicio médico con calidad y calidez

- Atender conforme los turnos de atención entregados por el área de Estadística
- Guardar confidencialidad de los datos facilitados por sus pacientes
- Cumplir con todas las disposiciones de medidas de seguridad e higiene (Patronato Municipal de Tulcán, 2023)

3.1.5.5.Principios Éticos

Se fundamentan en cuatro principios de la bioética:

- Autonomía,
- Beneficencia,
- No maleficencia y,
- Justicia.

3.2. Plan de Gestión Gerencial

3.2.1. Propuesta de Solución - Formulación Plan de Gestión Gerencial

3.2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección

Actividad Nro. 1. Gestionar un espacio adecuado para el área de rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán.

Tabla 12

Gestión Gerencial: Gestión de un espacio de rehabilitación

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Espacio físico disponible	Metros cuadrados	Área total del espacio de rehabilitación / Área requerida por normativa	Planos del local / Inspección física	100 m ²
Accesibilidad	Cumplimiento de normativas	(Número de accesos adecuados / Total de accesos) * 100	Verificación de cumplimiento de normativas de accesibilidad	90%
Equipamiento necesario	Cumplimiento de lista de equipos	(Número de equipos necesarios adquiridos / Total de equipos necesarios) * 100	Inventario del equipamiento	100%

Elaboración propia

Actividad Nro. 2. Capacitar al talento humano en protocolos de atención al cliente

Tabla 13

Gestión Gerencial: Capacitación

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Participación en la capacitación	Porcentaje	(Número de empleados capacitados / Total de empleados) * 100	Registro de asistencia a sesiones de capacitación	90%
Calidad de la atención al cliente	Puntuación promedio	(Suma de las calificaciones de satisfacción de los clientes / Número de encuestas)	Encuestas de satisfacción de clientes	85/100
Aplicación de protocolos	Cumplimiento de protocolos	(Número de veces que se aplican los protocolos correctamente / Total de interacciones con clientes) * 100	Observación directa / Monitoreo de interacciones	95%

Elaboración propia

3.2.1.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Actividad Nro. 1. Implementar el proceso de contratación (selección y evaluación de desempeño) para asignar un especialista en Traumatología

Tabla 14

Gestión Administrativa y Recursos Humanos: Contratación especialista Traumatología

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Tiempo promedio de selección	Días	(Fecha de contratación - Fecha de inicio del proceso de selección) / Número de contrataciones	Registro de fechas de contratación	30 días
Adecuación del perfil del especialista	Porcentaje	(Número de candidatos que cumplen con el perfil requerido / Total de candidatos evaluados) * 100	Evaluación de perfiles y currículums	90%

Satisfacción del personal con el especialista contratado	Puntuación promedio	(Suma de las calificaciones de satisfacción del personal / Número de encuestas)	Encuestas de satisfacción del personal	8/10
---	---------------------	---	--	------

Elaboración propia

Actividad Nro. 2. Implementar el proceso de contratación (selección y evaluación de desempeño) para asignar especialistas en el área de Comunicación e Imagenología.

Tabla 15

Gestión Administrativa y Recursos Humanos: Proceso de contratación área de comunicación

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Tiempo promedio de selección	Días	(Fecha de contratación - Fecha de inicio del proceso de selección) / Número de contrataciones	Registro de fechas de contratación	45 días
Adecuación del perfil del especialista	Porcentaje	(Número de candidatos que cumplen con el perfil requerido / Total de candidatos evaluados) * 100	Evaluación de perfiles y currículums	85%
Satisfacción del personal con los especialistas contratados	Puntuación promedio	(Suma de las calificaciones de satisfacción del personal / Número de encuestas)	Encuestas de satisfacción del personal	8/10

Elaboración propia

3.2.1.3. Gestión Financiera

Actividad Nro. 1. Gestionar los recursos económicos necesarios para la implementación del área de fisioterapia.

Tabla 16

Gestión Financiera: Gestión de recursos

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Presupuesto asignado	Número	Presupuesto asignado por la Dirección Financiera	Documentos oficiales de presupuesto	\$50.000
Captación de recursos adicionales	Número	Monto de recursos obtenidos de fuentes externas (donaciones, patrocinios, etc.)	Registro de donaciones y patrocinios	\$10.000
Eficiencia en el uso de los recursos	Porcentaje	$(\text{Gasto real} / \text{Presupuesto total}) * 100$	Informes financieros	90%

Elaboración propia

Actividad Nro. 2. Gestionar los recursos económicos necesarios para adquirir los materiales e insumos del área de rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán.

Tabla 17

Gestión Financiera: Adquisición de materiales e insumos

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Costo total de adquisición de materiales e insumos	Número	Suma del costo de todos los materiales e insumos adquiridos	Registro de compras y facturas	\$20,000
Eficiencia en la gestión de costos	Porcentaje	$(\text{Costo real} / \text{Presupuesto asignado}) * 100$	Informes financieros	95%
Calidad de los materiales e insumos adquiridos	Puntuación	Evaluación de calidad de los materiales e insumos por parte del personal	Evaluaciones internas	9/10

Elaboración propia

3.2.1.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Actividad Nro. 1. Implementar un espacio físico amplio que permita la organización de los insumos médicos y de limpieza.

Tabla 18

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística: Implementación espacio físico

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Espacio disponible para organización	Metros cuadrados	Área total disponible para la organización de insumos	Planos o mediciones del espacio	100 m ²
Eficiencia en la organización	Porcentaje	(Espacio utilizado / Espacio total) * 100	Inspección del espacio organizado	90%
Cumplimiento de normativas de seguridad y salud	Cumplimiento de normativas	Verificación de cumplimiento de normativas de seguridad y salud	Inspección de autoridades competentes	100%

Elaboración propia

Actividad Nro. 2. Implementar procedimientos tecnológicos para conocer las existencias de stock de los insumos médicos.

Tabla 19

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística: Implementación procedimientos tecnológicos

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Precisión del inventario	Porcentaje	(Cantidad real - Cantidad registrada) / Cantidad real * 100	Comparación entre el inventario físico y el sistema tecnológico	95%

Tiempo de actualización del inventario	Horas o Días	Tiempo promedio entre actualizaciones del inventario	Registros de actualizaciones	Menos de 24 horas
Reducción de pérdidas por falta de stock	Número	Valor de los insumos perdidos por falta de stock	Registros de pérdidas y comparación con períodos anteriores	Reducción del 20%

Elaboración propia

3.2.1.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Actividad Nro. 1. Gestionar el área de comunicación para el desarrollo de un plan de comunicación estratégica en el área de rehabilitación física.

Tabla 20

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: plan de comunicación

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Alcance del plan de comunicación	Personas alcanzadas	Número de personas alcanzadas por el plan de comunicación	Estadísticas de medios utilizados	1000 personas
Participación del personal	Porcentaje	$(\text{Personal que participa en la comunicación} / \text{Total de personal}) * 100$	Registro de participación	80%
Impacto en la percepción del público	Encuestas o Evaluaciones	Cambio en la percepción del público sobre el área de rehabilitación física	Encuestas o evaluaciones	Incremento del 20% en percepción positiva

Elaboración propia

Actividad Nro. 2. Capacitar al personal para mejorar la comunicación interna y externa del Patronato

Tabla 21

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Capacitación

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Nivel de satisfacción del personal capacitado	Puntuación	Resultado de encuestas de satisfacción	Encuestas de satisfacción	Promedio de 4/5
Uso de habilidades adquiridas	Porcentaje	(Personal que utiliza habilidades adquiridas / Total de personal capacitado) * 100	Seguimiento de actividades	80%
Mejora en la retroalimentación interna	Porcentaje	(Incremento en la retroalimentación interna después de la capacitación)	Comparación pre y post capacitación	Incremento del 30%

Elaboración propia

Actividad Nro. 3. Implementar historias clínicas electrónicas para mejorar el proceso de atención de los pacientes que requieren rehabilitación física.

Tabla 22

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Historias clínicas electrónicas

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Reducción en el tiempo de espera	Porcentaje	(Tiempo de espera promedio antes de la implementación - Tiempo de espera promedio después de la implementación) / Tiempo de espera promedio antes de la implementación * 100	Registros de tiempos de espera	Reducción del 20%
Precisión en la documentación clínica	Porcentaje	(Documentación precisa / Total de documentación) * 100	Auditorías de documentación	95% de precisión

Retroalimentación de los pacientes	Porcentaje	(Incremento en la retroalimentación positiva de los pacientes)	Encuestas de satisfacción	Incremento del 25%
---	------------	--	---------------------------	--------------------

Elaboración propia

3.2.1.6. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Actividad Nro. 1. Desarrollo de protocolos de mejora para fortalecer los procesos de atención en los pacientes que requieren rehabilitación.

Tabla 23

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización: Protocolos de mejora

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (Numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Cumplimiento de protocolos	Porcentaje	(Número de casos en los que se siguen los protocolos / Total de casos) * 100	Auditorías internas	95% de cumplimiento
Satisfacción del personal	Puntuación	Resultado de encuestas de satisfacción	Encuestas de satisfacción	Promedio de 4/5
Mejora en el tiempo de recuperación	Porcentaje	(Reducción en el tiempo de recuperación de los pacientes)	Comparación pre y post implementación	Reducción del 15%

Elaboración propia

Actividad Nro. 2. Diseñar un plan de capacitación para fortalecer la atención al cliente y direccionamiento del paciente al área de Traumatología.

Tabla 24

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización: Plan de capacitación

Indicador	Unidad de Medida	Fórmula del indicador (numerador/denominador)	Medio de verificación	Meta
Nivel de satisfacción del paciente	Puntuación	Resultado de encuestas de satisfacción	Encuestas de satisfacción	Promedio de 4/5

Precisión en el direccionamiento	Porcentaje	(Número de pacientes dirigidos correctamente / Total de pacientes atendidos) * 100	Registros de atención	98% de precisión
Participación en la capacitación	Porcentaje	(Número de empleados que completan la capacitación / Total de empleados) * 100	Registros de capacitación	100% de participación

Elaboración propia

CAPÍTULO IV

4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

4.1.Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

- La falta de predisposición por parte de las instancias pertinentes para poder llevar a cabo este proyecto, debido al poco conocimiento existente en el área de fisioterapia en cuanto a las necesidades que presenta.
- El cambio constante de autoridades que representan el Patronato Municipal de Tulcán, en el que se refleja limitación al avance o ejecución del mismo.
- Limitada atención por parte del proceso gobernante para proyectos que propongan un desarrollo del Patronato Municipal, pero sobre todo del centro médico, siendo éste la principal fuente de ingresos monetarios a la institución.
- La falta de fondos puede obstaculizar la adquisición de equipos modernos, la contratación de personal capacitado y la realización de mejoras en las instalaciones.
- Los procesos burocráticos excesivos y las regulaciones complicadas pueden ralentizar la toma de decisiones y la implementación de mejoras.

4.2.Conclusiones

- El Patronato Municipal de Tulcán es una institución que va enfocada a la ayuda social, en la que se brinda una variedad de servicios en el ámbito de la salud, por lo que su desarrollo ha sido efectivo para poder llegar a toda la población que acude a las instalaciones. La misma que va orientada en una atención eficaz y eficiente en cada una las áreas que forman el Centro Médico.
- La adecuación de la gestión gerencial en el Patronato Municipal de Tulcán, busca la atención integral que abarca una organización completa y eficaz al momento de poder brindar un servicio a la población.
- La adquisición de bienes tangibles e intangibles como son equipamiento y profesionales en las áreas requirentes, como parte del plan de gestión gerencial

son de suma importancia, debido a la integración que existe a nivel institucional pero que va dirigido a la población beneficiaria.

- El plan de gestión gerencial está enfocado en beneficio del Patronato Municipal de Tulcán y a su vez a la ciudadanía, en la que presenta un enfoque de atención que sea de carácter integral.
- La implementación de las nuevas áreas genera que exista un direccionamiento y atención adecuada a cada uno de los usuarios, debido a la atención completa que se brindará dentro de las instalaciones del Patronato Municipal de acuerdo con las necesidades que presente el paciente.

4.3.Recomendaciones

- La ejecución del proyecto de gestión gerencial es de suma importancia como parte fundamental de un desarrollo adecuado y progresivo con tendencia a la mejora del Patronato Municipal, en el que las directrices deben ir enfocadas al cumplimiento total y oportuno del mismo.
- La contratación del personal y el equipamiento debe cumplir con los estándares de calidad y con exigencia laboral, en el que, el desarrollo por parte de los profesionales sea adecuado y eficaz al momento de la atención a cada uno de los pacientes
- Cumplir con cada una de las necesidades y exigencias que se presentan, para de esta manera poder desempeñar el plan integral de manera completa y así poder cumplir con las expectativas que se presentan.
- Priorizar la actualización de la infraestructura para garantizar un entorno seguro y moderno para la rehabilitación de los pacientes.
- Simplificar los procesos administrativos internos y buscar formas de agilizar la toma de decisiones para mejorar la eficiencia gerencial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, F. (2017). *Gerencia de hospitales e instituciones de salud* . ECOE.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán Administración 2019 - 2023*.
https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion2021/pdf/1.%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL/PDO%20CANT%20TULCAN%202020_2023%20-%20FINAL.pdf

Ministerio de Salud Pública. (07 de Noviembre de 2023). *Impulsa estrategia de rehabilitación basada en la comunidad beneficiando a población con discapacidad*. <https://www.salud.gob.ec/msp-impulsa-estrategia-de-rehabilitacion-basada-en-la-comunidad-beneficiando-a-poblacion-con-discapacidad/>

Organización Mundial de la Salud. (30 de enero de 2023). *Rehabilitación*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation>

Organización Panamericana de la Salud. (25 de Marzo de 2021). *Rehabilitación*.
<https://www.paho.org/es/temas/rehabilitacion>

Patronato Municipal de Tulcán. (2023). Informe de Gestión Administración diciembre 2019 - agosto 2023. Alcaldía de Tulcán .



ANEXOS

ANEXO 1

Entrevista Semiestructurada

Gestión Gerencial de la Dirección

¿Nos puede contar cual ha sido la gestión que se ha desarrollado en la actualidad por parte de la gerencia en el Patronato Municipal de Tulcán?

¿Qué áreas cree necesarias que se debería implementar en el Patronato para mejorar la atención integral?

¿Cuál ha sido la gestión en el área de rehabilitación física del Patronato?

¿Considera que se debe implementar protocolos de mejora?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física?

Gestión Estratégica de Marketing

¿Nos puede contar cual ha sido la gestión que se ha desarrollado en la actualidad por parte de la gestión de marketing en el Patronato Municipal de Tulcán?

¿Qué áreas cree necesarias que se debería implementar en el Patronato para mejorar la atención integral respecto a la gestión de marketing?

¿Cuál ha sido la gestión en el área de rehabilitación física del Patronato?

¿Considera que se debe implementar procesos de mejora continua?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física?

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

¿Nos puede contar cual ha sido la gestión que se ha desarrollado en la actualidad por parte de la gestión administrativa y de recursos humanos en el Patronato Municipal de Tulcán?

¿Qué áreas cree necesarias que se debería implementar en el Patronato para mejorar la atención integral respecto a la gestión administrativa y de recursos humanos?

¿Cuál ha sido la gestión en el área de rehabilitación física del Patronato?

¿Considera que se debe implementar procesos de mejora continua?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física?

Gestión Financiera

¿Nos puede contar cual ha sido la gestión que se ha desarrollado en la actualidad por parte de la gestión financiera en el Patronato Municipal de Tulcán?

¿Qué áreas cree necesarias que se debería implementar en el Patronato para mejorar la atención integral respecto a la gestión financiera?

¿Cuál ha sido la gestión en el área de rehabilitación física del Patronato?

¿Considera que se debe implementar protocolos de mejora?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física?

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

¿Nos puede contar cual ha sido la gestión que se ha desarrollado en la actualidad por parte de la gestión operativa y logística en el Patronato Municipal de Tulcán?

¿Qué áreas cree necesarias que se debería implementar en el Patronato para mejorar la atención integral respecto a la gestión operativa y logística?

¿Cuál ha sido la gestión en el área de rehabilitación física del Patronato?

¿Considera que se debe implementar protocolos de mejora?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física?

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

¿Nos puede contar cual ha sido la gestión que se ha desarrollado en la actualidad por parte de la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones en el Patronato Municipal de Tulcán?

¿Qué áreas cree necesarias que se debería implementar en el Patronato para mejorar la atención integral respecto a la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones?

¿Cuál ha sido la gestión en el área de rehabilitación física del Patronato?

¿Considera que se debe implementar protocolos de mejora?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física?

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

¿Nos puede contar cual ha sido la gestión que se ha desarrollado en la actualidad por parte de la gestión de los servicios de clínica y hospitalización en el Patronato Municipal de Tulcán?

¿Qué áreas cree necesarias que se debería implementar en el Patronato para mejorar la atención integral respecto a la gestión de los servicios de clínica y hospitalización?

¿Cuál ha sido la gestión en el área de rehabilitación física del Patronato?

¿Considera que se debe implementar protocolos de mejora?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que enfrentarse el Patronato respecto a los pacientes que requieren rehabilitación física?

ANEXO 2

Conocimiento Informado

Título del Estudio: Plan de Gestión Gerencial para la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán

Investigador Principal: Vanessa Obando

Descripción del Estudio: El propósito de este estudio es desarrollar un Plan de Gestión Gerencial para la atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física en el Patronato Municipal de Tulcán.

Procedimiento: Si está de acuerdo en participar, será entrevistado/a. La entrevista será grabada para asegurar la precisión de la información.

Confidencialidad: Toda la información proporcionada será tratada de forma confidencial y solo será utilizada con propósitos académicos. Su anonimato será protegido en todo momento.

Riesgos y Beneficios: No se anticipan riesgos significativos al participar en esta entrevista. Los beneficios incluyen contribuir al conocimiento en el área de atención integral de pacientes que requieren rehabilitación física

Participación Voluntaria: Su participación en esta entrevista es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Contacto: Si tiene preguntas sobre el estudio o sus derechos como participante, puede contactar al investigador principal el momento que lo desee.

Consentimiento: Al proporcionar su consentimiento, confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada y está de acuerdo en participar en la entrevista.

Fecha: _____

