



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**Plan de gestión gerencial para la creación de un centro médico integral
“SQUAD-MED” en la parroquia de Malvas en el periodo noviembre -
diciembre 2023**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

Autor:

Víctor Alexander Marca Mora

Profesor Guía:

Dr. Ronnal Patricio Vargas Córdova

QUITO – ECUADOR

2023-2024

RESUMEN

La parroquia de Malvas, ubicada en la provincia de El Oro, experimenta un notable aumento en la población debido a la creciente demanda de oportunidades laborales en la industria minera local. Como resultado, la comunidad necesitará una expansión de los servicios de salud. Entre las afecciones más comunes se destacan enfermedades crónicas como la diabetes e hipertensión.

El objetivo es el Desarrollar un plan de gestión gerencial para la creación de un centro médico integral "SQUAD-MED" en la parroquia de Malvas en el periodo noviembre - diciembre 2023.

Este trabajo consiste de una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La metodología empleada para la recopilación de datos en este proyecto consistirá en encuestas dirigidas a la población.

Se llevará a cabo un plan de gestión gerencial para establecer el Centro Médico Integral "SQUAD-MED", un lugar donde la población de Malvas podrá recibir atención de manera más rápida y eficiente. Esto permitiría a la población ahorrarse el tiempo de buscar citas en centros de salud públicos o privados, además de reducir los costos asociados con desplazarse a otras ciudades en busca de atención médica integral.

En conclusión, el Centro Médico Integral proporcionará servicios integrales de atención médica, con un equipo altamente calificado que cumpla con los estándares más exigentes, en instalaciones modernas y confiables. La estructura organizativa incluirá al gerente propietario, que desempeñará también el papel de médico para brindar parte de la atención, y se contratará personal según las necesidades específicas.

Palabras Clave: Malvas, Plan Gerencial, Centro Médico Integral, Creación, Atención.

ABSTRACT

The parish of Malvas, located in the province of El Oro, is experiencing a notable increase in population due to the growing demand for job opportunities in the local mining industry. As a result, the community will need an expansion of health services. Among the most common conditions are chronic diseases such as diabetes and hypertension.

The objective is to develop a management plan for the creation of a comprehensive medical center "SQUAD-MED" in the parish of Malvas in the period November - December 2023.

This work consists of non-experimental research, with a quantitative, descriptive and transversal approach. The methodology used for data collection in this project will consist of surveys directed at the population.

A management plan will be carried out to establish the "SQUAD-MED" Comprehensive Medical Center, a place where the population of Malvas will be able to receive care more quickly and efficiently. This would allow the population to save time searching for appointments in public or private health centers, in addition to reducing the costs associated with traveling to other cities in search of comprehensive medical care.

In conclusion, the Comprehensive Medical Center will provide comprehensive health care services, with a highly qualified team that meets the most demanding standards, in modern and reliable facilities. The organizational structure will include the owner manager, who will also play the role of physician to provide some of the care, and staff will be hired based on specific needs.

Keywords: Malvas, Management Plan, Comprehensive Medical Center, Creation, HealthCare.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
1. ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	1
1.2 Análisis de la situación actual de Gestión Gerencial	2
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	2
1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios	3
1.2.2.1 Análisis geoespacial y geopolíticos	3
1.2.2.2 Oferta de Servicios	5
1.2.2.3 Población atendida	6
1.2.2.4 Demanda de servicios insatisfecha	6
1.3 Planteamiento del Problema	7
1.4 Justificación del planteamiento del problema	8
1.5 Objetivos	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivos Específicos	9
1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	9
Anexo No. 1 Matriz de evaluación de alternativas de solución	10
CAPÍTULO II	11
2.1 JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUANTITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.	11
Variables:	12
Operalización de variables	12
Recopilación de información	13
Resultado de Encuestas y Estadísticas	13
2.2 DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	14
2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección	14
2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing	15
Estrategias del plan de marketing	16
Campaña de marketing en medios de redes sociales	16
2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	18
Estructura organizacional	18
2.2.4 Gestión Financiera	19

2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	19
2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	20
Aplicación de herramientas tecnológicas.....	20
2.2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	22
CAPÍTULO III.....	23
PROPUESTA DE SOLUCIÓN FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	23
3.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	23
Análisis del Entorno Social.....	23
Análisis de la industria de servicios de salud	23
Análisis FODA.....	26
Cadena de valor de la organización	27
Planificación estratégica	28
Misión.....	28
Visión	28
Valores de la organización.....	28
Objetivos Institucionales.....	29
Principios Éticos.....	29
Políticas	30
3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	32
PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	32
Gestión Gerencial de la Direccion.....	32
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	32
Gestión Financiera	33
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	34
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	34
Indicadores de gestión de registros de la información (proyección cinco años)	34
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización.....	35
Indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención (proyección cinco años).....	35
CAPÍTULO IV	36
EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL	36
Limitaciones y restricciones en la Gestión Gerencial	36
Conclusiones y Recomendaciones	36
Conclusiones.....	36

Recomendación.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	38
ANEXOS.....	44
Anexo 2. Encuesta de opinión pública	44
Anexo 3. Resultados Obtenidos.....	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de variables Elaborado por: Marca V.	13
Tabla 2. Análisis FODA Elaborado por: Marca V.	27
Tabla 3. Presupuesto Elaborado por: Marca V.	34
Tabla 4. Indicadores de registros de la información Elaborado por: Marca V.	35
Tabla 5. Indicadores de gestión en el servicio de consulta general. Elaborado por: Marca V.	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Límites Geográficos Fuente: Google mapas.....	4
Figura 2. Diseño del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” Elaborado por: Marca V.	15
Figura 3. Ubicación del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” Elaborado por: Marca V.....	15
Figura 4. Estructura organizacional para el Centro Médico Integral “SQUAD-MED” Elaborado por: Marca V.	19
Figura 5. Herramienta Trello para el Centro Médico Integral “SQUAD-MED” Elaborado por: Marca V.	21
Figura 6. Código QR Instagram del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” Elaborado por: Marca V.	21
Figura 7. Código QR WhatsApp del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” Elaborado por: Marca V.	22
Figura 8: Las 5 fuerzas de M. Porter Elaborado por: Marca V.	24

CAPÍTULO I

1. ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Introducción

Podemos describir a la salud pública como la ciencia y el arte de prevenir enfermedades, prolongar la vida y promover la salud física, todo esto mediante esfuerzos combinados comunitarios como, la educación del paciente en higiene personal, a la par de una organización de servicios médicos, que nos permita llegar un diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las enfermedades. Con el objetivo de lograr un desarrollo social que asegure a cada individuo un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de su salud (Brookfield, 2023; Talias et al., 2022).

La parroquia de Malvas se encuentra situada en la provincia de El Oro, en la misma se evidencia una elevación significativa de la población, debido a la creciente demanda de oportunidades laborales en el área de minería existente en la zona. Por consiguiente la comunidad requerirá una ampliación de la cartera de servicios en salud. Dentro de las patologías más frecuentes podemos mencionar las enfermedades crónicas como la diabetes e hipertensión, además patologías de tracto respiratorio, atención al adulto mayor, consultas odontológicas y de nutrición (GAD Parroquial de Malvas, 2023).

La misma está ubicada en la zona occidental del cantón Zaruma, en las estribaciones de la cordillera Vizcaya a 5 km de la cabecera cantonal y tiene una extensión de 13.8 km² aproximadamente. Según información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del año 2010 existía un aproximado 1.532 habitantes, de acuerdo a los datos del Centro de Salud de Malvas se proyectó para el año en curso un estimado de 1.667 habitantes (Datos Geográficos Malvas, 2023; INEC, 2010).

Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del año 2010 las principales causas de morbimortalidad de la parroquia son debidas a complicaciones de enfermedades crónicas (hipertensión y diabetes mellitus). Con respecto a la autoidentificación de la población, la etnia más representativa en la parroquia es la mestiza con el 83.83 %, seguida de montubios 9 %, blancos 3.98 %, negros 3 %, indígenas 0.13% y otras con el 0.06% (INEC, 2010).

Se ha identificado como principal problemática los bajos estándares de calidad y eficiente en cuanto a servicios médicos se refiere, al momento solo existe un centro médico a disposición de toda la población residente de Malvas, por lo que estos deben acudir a los servicios limitados que ofrece la medicina pública o en su defecto tienden a movilizarse hacia ciudades cercanas. Esta situación es de gran relevancia, por tal motivo surge la necesidad de elaborar un proyecto destinado a la creación de un centro médico que ofrezca una cartera de servicios más amplia, de calidad y accesible para la comunidad, con el fin de lograr solventar las necesidades de los mismos.

1.2 Análisis de la situación actual de Gestión Gerencial

En estos momentos el “Centro Médico Integral SQUAD-MED” se encuentra en proceso de creación, en el presente proyecto se detallará la planificación estratégica para llevar a cabo el plan de gestión gerencial de creación, tomando como principales herramientas el análisis FODA, estrategias de marketing digital para poder dar a el alcance y conocimiento del centro médico integral.

En cuanto a la atención de los pacientes se pretende brindar un servicio accesible, de calidad y calidez, con estas prácticas se busca caracterizar a la institución y que este sea su distintivo.

1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

Para la creación del “Centro Médico Integral SQUAD-MED” se realizará una proyección inicial donde este centro médico se encuentre estructurado por el propietario el cual cumplirá con funciones de gerente además de ser el encargado de gestionar, administrar y financiar este proyecto; posterior a la creación del centro médico se comenzará con la contratación directa de talento humano que ocupe las distintas áreas que correspondan.

1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios

En la parroquia de Malvas la única institución que se encuentra encargada de prestar servicios de salud es el “Centro de Salud tipo A Malvas” el cual pertenece a la Red Pública Integral de Salud, con un horario de atención de ocho horas de lunes a viernes, donde pasado el horario de atención la población debe trasladarse fuera de la parroquia, siendo la unidad de salud más cercana el Hospital Humberto Molina del cantón Zaruma.

De acuerdo a la información recolectada por el “Centro de Salud tipo A Malvas” la población total es de 1.677 habitantes, estimando una cifra de 13 hab/km², la población menor a 15 años es de 401 habitantes que corresponden 26% de la población total, de acuerdo al sexo de la población se contabiliza un mayor número de hombres con 852, en relación a mujeres con 825, denotándose una diferencia porcentual mínimamente significativa del 51% ante un 49% respectivamente. En cuanto a la tasa de mortalidad se estima es de 4 por cada 1.000 habitantes, siendo las causas principales de la misma las complicaciones derivadas de patologías crónicas como la hipertensión y diabetes (Dirección Distrital 07d03, n.d.; INEC, 2010).

Es por esta razón que la creación de este Centro Médico Integral ofertará un servicio multidisciplinario, el cual se respaldará por especialistas en diversas ramas médicas como medicina general, medicina familiar, ginecología y pediatría, estas dos últimas bajo agendación de cita previa. Además de servicios complementarios como odontología, psicología y nutrición. Todo lo previamente mencionado estará encaminado a brindar una atención y tratamiento oportuno, de calidad e individualizado para cada paciente con profesionales calificados, con gran experiencia para el manejo de la patología que aqueja al individuo.

1.2.2.1 Análisis geoespacial y geopolíticos

Las instalaciones de el “Centro Médico Integral SQUAD-MED” se planifica estar ubicado en la provincia de El Oro, cantón: Zaruma, parroquia: Malvas. La provincia de El Oro es la décimo cuarta provincia del Ecuador.

La parroquia Malvas se encuentra situado al pie de la cordillera Vizcaya, en la cabecera occidental del Cantón Zaruma con una superficie de 13.8 km². Malvas consta de una altitud aproximadamente de 1.100 metros sobre el nivel del mar. Su clima es moderado y templado, beneficiando el cultivo de la caña de azúcar, café, maíz y otros. Se encuentra rodeada de vegetación agreste (Datos Geográficos Malvas, 2023).

Sus límites geográficos son:

- 1.- Norte con la parroquia Arcapamba.
- 2.- Sur con el Cantón Piñas.
- 3.- Este con el Cantón Zaruma.
- 4.- Oeste con la parroquia Ayapamba del cantón Atahualpa.

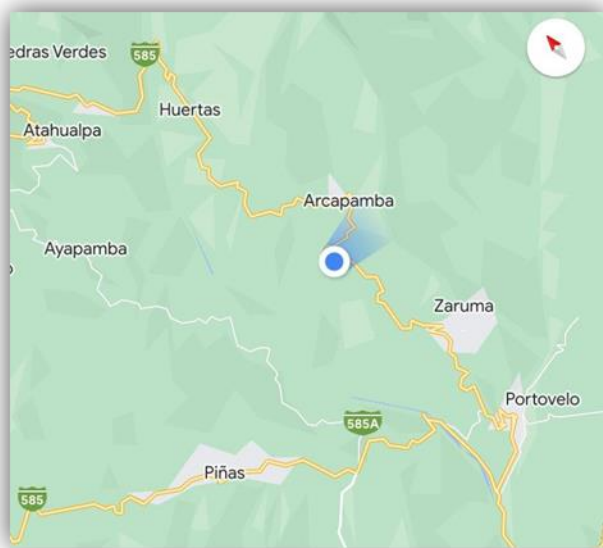


Figura 1: Límites Geográficos

Fuente: Google mapas

Según datos proporcionados por el “Centro de Salud tipo A Malvas” la población total es de 1.677 habitantes, con un aproximado de 13 hab/km², la población menor a 15 años es de 401 habitantes que corresponden 26% de la población total. En el rango etario de entre 15 - 64 años se contabiliza 1.008 habitantes los cuales representan el 67%, y por último los

adultos mayores a 64 años que son 123 habitantes dando un porcentaje del 7%. El número de nacidos vivos estimado es de 17 al año aproximadamente, esto se debe al incremento de captaciones de embarazos en la parroquia, mientras que la tasa de mortalidad es de 4 por cada 1.000 habitantes, en el sexo tenemos un mayor número de hombres que corresponde a 852 habitantes, ante 825 mujeres en porcentaje un 51% ante un 49% (INEC, 2010).

La accesibilidad al territorio la carretera a la parroquia se da por vía terrestre siendo las principales vías: Zaruma- Malvas-Paccha, Ayapamba, Milagro, San José, Puente de Buza, Cordoncillo, Huertas, Muluncay; y Malvas-Puente de Buza-El Pache, cuyas vías al momento se encuentran en buen estado ya que fueron asfaltadas, sin embargo, durante la época invernal pueden ocurrir deslaves. Existe una cooperativa de transporte público llamada Paccha la cual ofrece turnos cada hora con la ruta Zaruma- Paccha y viceversa (Datos Geográficos Malvas, 2023).

De acuerdo a los datos se evidencia la necesidad de aperturar el centro médico enfocándose en los pacientes pediátricos, embarazadas, adultos y adultos mayores que requieran una atención para cesar la dolencia y no exista la necesidad de trasladarse a sitios aledaños.

1.2.2.2 Oferta de Servicios

De acuerdo a datos estadísticos del Ministerio de Salud Pública actualmente en la parroquia de Malvas se cuenta con un solo Centro de Salud tipo A el cual brinda atención durante ocho horas diarias, los cinco días a la semana, de lunes a viernes (MSP, 2023).

El Centro Médico Integral “SQUAD-MED” será un establecimiento en el cual la población de Malvas podrá recibir una atención más rápida y eficiente, de esta manera la población se ahorraría el tiempo de buscar una cita en un centro de salud público o privado; además de disminuir los costes en cuanto a movilización a otras ciudades en busca de una atención médica integral. Se enfocará en la atención de pacientes con enfermedades agudas o crónicas, brindando un diagnóstico adecuado y oportuno, prescripción de acuerdo a la patología ya sea un tratamiento farmacológico o no farmacológico y a su vez contar con un equipo multidisciplinario con apoyo de psicología, nutrición, odontología y medicina familiar a costos accesibles.

Un punto importante es la salud ya que es uno de los derechos humanos básicos y por ende siempre existirá una necesidad (Nature Communications, 2023). Es por esto que la creación de este centro médico integral reducirá significativamente la movilización de la población a otras ciudades, ya que esto genera no solo una inversión de tiempo sino también de dinero, consecuentemente los pacientes y sus familias no deberán costear los precios elevados de los servicios de clínicas fuera del cantón.

1.2.2.3 Población atendida

La población actual de la parroquia Malvas según la proyección de distrito de salud 07D03 es de 1.667 personas, dividida en 825 mujeres y 852 hombres acudiendo a consulta diariamente alrededor de 10 pacientes en el centro de salud de la localidad (Dirección Distrital 07d03, n.d.).

El público objetivo este compuesto por los pacientes que necesiten una atención médica integral o que requieran algún otro servicio que oferta la institución, se pretende atender a la población pediátrica, adultos jóvenes y adultos mayores que requieran resolución de su patología ya sea aguda o crónica.

1.2.2.4 Demanda de servicios insatisfecha

En cuanto a salud se la define como el estado de completo bienestar ya sea físico, mental y social, no solo a la ausencia de enfermedades o afecciones que presenta la persona, esta define la condición de estar y permanecer sano, ejerciendo a plenitud sus capacidades potenciales a lo largo de cada etapa de la vida, esta definición ha sido fuertemente acogida a nivel nacional y nivel global (Pedagógica Experimental Libertador Venezuela Alcántara Moreno, 2008).

Por lo tanto, la situación actual de la Parroquia Malvas en cuanto a los servicios de salud, revela una deficiente atención, por el motivo de que existe un solo Centro de salud público donde el espacio físico es limitado y cuenta con infraestructura obsoleta, además en todo el

territorio no existe ningún otro servicio de salud público ni privado, tampoco existe un médico particular. Actualmente laboran 4 personas, la Dra. Tratante, la odontóloga que asiste 3 días por semana, la auxiliar de enfermería y un médico rural (GAD Parroquial de Malvas, 2023). Dentro de la comunidad no existe una farmacia ya sea comunitaria o privada, lo que hace más difícil el acceso a este servicio. En este sector no existen médicos que brinden servicio de atención particular, siendo este uno de los factores que afectan a la salud de la parroquia. Ya que no existe ningún tipo de servicio médico en el territorio parroquial.

Esa situación genera en la población una inconformidad y necesidad de atención médica de calidad, por lo que es pertinente desarrollar el plan de gestión para la creación del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” en la parroquia para solventar este nudo crítico en cuanto a la atención de salud.

1.3 Planteamiento del Problema

Se ha observado un incremento progresivo en la población de Malvas, esto debido a la ubicación geográfica y a las oportunidades laborales en el ámbito de la minería por lo cual la convierte en una zona importante donde los habitantes serian beneficiarios de los servicios de salud asequibles y con disponibilidad diaria para mejorar su calidad de vida y a su vez preservar el bienestar físico, emocional y social (Bodryzlova & Moullec, 2023).

En la parroquia no existen servicios de salud privada ya sea consultorios médicos, farmacias que proporcionen atención de salud cuando los habitantes lo requieran, haciendo complicado el acceso a la atención médica que es necesaria para la comunidad de Malvas. De acuerdo con información del Centro de Salud tipo A de Malvas en conjunto con información del Instituto nacional de estadísticas y censos existen 1.667 habitantes, (Dirección Distrital 07d03, n.d.; INEC, 2010), entre estos existen usuarios que no cuentan con los medios y facilidades de acudir a una casa de salud fuera de Malvas siendo la única entidad el establecimiento del ministerio de salud y su ajustado horario, teniendo que esperar la disponibilidad de citas o en su caso postergar su atención para el siguiente día,

además se suma a esto otros aspectos a considerar como dificultad en la movilización, limitados medios de transporte.

Es así como se pretende contribuir con la población de la parroquia de Malvas ayudando con una atención priorizada y con disponibilidad, evitando movilizaciones innecesarias y costes más altos, ofertando un servicio integral el cual garantice calidad en todos sus procesos, brindando una resolución de la patología de manera personalizada y humana, contribuyendo al plan de buen vivir y a su vez una oportunidad de negocio.

1.4 Justificación del planteamiento del problema

La calidad en la atención se la puede definir como la totalidad de funciones y características de un servicio prestado que sirve para satisfacer las necesidades del usuario que lo requiere, este es un término subjetivo ya que cada individuo puede tener su propia apreciación o juicio de valor acerca de la prestación del servicio (Molina Astúa et al., 2004).

La cantidad de personas que residen en Malvas y su crecimiento poblacional acompañado de plazas de empleo en minería, además del déficit de servicios de salud privados (INEC, 2010), resulta viable realizar este plan de gestión para favorecer la accesibilidad del servicio de salud a los pacientes que requieren esta prestación para la mejoría de su estado de salud.

El presente trabajo de un plan de gestión gerencial intenta identificar el nudo crítico que son la causa de la problemática en la atención de salud de la parroquia, a su vez contribuir con la comunidad de Malvas ayudando a la resolución de las dificultades que presenta. El mismo servirá para detallar la estructura administrativa, el financiamiento del proyecto, el talento humano que conformara el centro médico, la estrategia de marketing para llegar a la población de Malvas y captar a los potenciales usuarios del servicio que se ofertará, ejecutar un balance económico para observar la rentabilidad del centro médico y además implementar estrategias para que este servicio se mantenga rentable con el pasar del tiempo.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Desarrollar un plan de gestión gerencial para la creación de un centro médico integral “SQUAD-MED” en la parroquia de Malvas en el periodo noviembre - diciembre 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar la necesidad de crear un centro médico integral “SQUAD-MED” en la parroquia de Malvas.
- Evaluar la viabilidad económica de la creación del centro médico integral en la parroquia Malvas.
- Implementar y diseñar un plan estratégico de posicionamiento de la marca institucional mediante estrategias de marketing.

1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

La propuesta del plan de gestión gerencial para la creación del centro médico integral “SQUAD-MED” en Malvas, permitirá brindar atención médica de calidad, además de ofrecer una mejora en la salud de la población de acuerdo a la estructura operativa del centro médico, con las distintas áreas de servicio a disposición, sin que los habitantes tengan la necesidad de recurrir a otros establecimientos fuera de su área de residencia.

- La disponibilidad de personal médico dispuesto a otorgar atención médica oportuna e individualizada permitirá solventar y mejorar la calidad de vida de la comunidad de Malvas.
- Educación médica continua por parte del personal utilizando protocolos actualizados de manejo y tratamiento de las diferentes enfermedades para garantizar una óptima recuperación del paciente.

Anexo No. 1 Matriz de evaluación de alternativas de solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

ESCUELA DE NEGOCIOS

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

“Plan de gestión gerencial para la creación de un centro médico integral “SQUAD-MED” en la ciudad de Malvas en el periodo noviembre - diciembre 2023”

MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción de la población de malvas por la falta de servicios de salud en la parroquia de Malvas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de servicios de salud privada ya sea consultorios médicos, farmacias que proporcionen atención de salud cuando se necesite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad y necesidad de atención médica de calidad. • Movilización de la población a otras ciudades en busca de servicio de salud. • Exacerbación de patologías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del primer centro médico integral de salud en la parroquia. • Implementar estrategias para que este centro médico se mantenga rentable con el pasar del tiempo. • Brindar una atención de calidad y personalizada a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear el primer centro médico integral, el cual favorezca el acceso de salud a los pacientes que requieran del servicio. • Contratación de talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de profesionales con la propuesta de la creación de un centro médico integral para la población de Malvas. • Unidad de talento humano. • Gerencia.

Nota: Problemática evidenciada en la población de Malvas.

Elaboración: Md. Víctor Alexander Marca Mora

Fecha: 23 de noviembre 2023

CAPÍTULO II

2.1 JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUANTITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.

La investigación cuantitativa en la realización del plan de prestación de servicios es fundamental para poder comprender las necesidades, percepciones de los usuarios, para el posterior análisis de los datos obtenidos. Este método cuantitativo se diferencia de los métodos cualitativos ya que permite conocer situaciones o fenómenos sociales, culturales o de comportamiento humano a través de la recopilación, análisis y recolección de datos y números lo que nos proporcionará una comprensión más profunda y contextualizada de sus necesidades y expectativas en relación con los servicios que se ofertan (Corona Lisboa, 2018; J et al., 2016).

El presente trabajo comprende una investigación no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Se define cuantitativo ya que recopila y analiza datos con la finalidad de comprender las opiniones y necesidades que sienten los posibles usuarios del servicio que se brindará con la creación del centro médico integral (Ramos, 2015).

Debido a la problemática de la parroquia Malvas es conveniente el uso de este método investigativo ya que este nos permitirá buscar soluciones viables otorgando múltiples beneficios para los usuarios de Malvas que necesitan la atención médica oportuna, también es descriptivo por que describe la situación actual de la parroquia y las necesidades en cuanto al servicio de atención médica y de esta manera plantear y proporcionar planes de mejora para el establecimiento (Molano De La Roche et al., 2021).

Además, es transversal debido a que los datos son tomados en un tiempo determinado (Schiavo, 2007).

La técnica a utilizar para la recolección de datos en el presente proyecto será mediante el uso de encuestas a la población, que permita estimar la demanda por el servicio propuesto, conocer el grado de aceptación del servicio, lograr determinar el comportamiento de los consumidores con respecto al servicio de salud a ofertar y establecer preferencias del paciente/consumidor. El cuestionario es realizado con preguntas dicotómicas y de orden con la finalidad de obtener datos relevantes para el desarrollo de la propuesta y facilitando el entendimiento de las personas encuestadas (Corona Lisboa, 2018).

Las preguntas enunciadas fueron diseñadas con el objetivo de determinar la incidencia de enfermedades, si recibieron atención y tratamiento, el sector de salud en el que llevo a cabo su atención médica, identificar si la población posee algún seguro de salud, la prevención en los pobladores cuantificando si estarían dispuestos a utilizar nuestro servicio de salud en la Parroquia de Malvas y poder conocer sus gustos y preferencias, así como el horario de atención, precio por consulta, factores de calidad en el servicio, entre otros.

Variables:

- Edad, sexo, estado civil, grupo étnico, residencia, precio, tipo de seguro, tipo de enfermedad.

Operalización de variables

Variable	Escala
Edad	Numérica continua <ul style="list-style-type: none"> • 1-9 años • 10-19 años • 20-64 años • 65 años y más
Sexo	Nominal <ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
Estado civil	Nominal <ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Separado • Divorciado • Viudo • Unión Libre
Grupo étnico	Nominal <ul style="list-style-type: none"> • Mestizo • Indígena • Afroecuatoriana • Blanco • Mulata • Montubio
Residencia (Barrios)	Nominal <ul style="list-style-type: none"> • Centro parroquial • San Juan • Cética • Botoneros

	<ul style="list-style-type: none"> • Las balsas • Portete
Precio	Numérica continua <ul style="list-style-type: none"> • De \$10 a \$20 • De \$21 a \$30 • De \$31 a \$40 • De \$41 a más
Tipo de Seguro	Nominal <ul style="list-style-type: none"> • IESS • Seguro Privado • Ninguno
Tipo de Enfermedad	Nominal <ul style="list-style-type: none"> • Respiratoria • Digestivas • Muscular

Tabla 1. Operalización de variables
Elaborado por: Marca V.

Recopilación de información

En el presente estudio se investigó la percepción, tendencias, necesidades y expectativas de la población hacia el servicio de salud, la recolección de datos se realizó en la Parroquia Malvas con la aplicación de un cuestionario elaborado previamente, cada encuesta tuvo una aplicación de aproximadamente 8 a 10 minutos, con la colaboración de 3 personas para la recopilación de información.

Se aplico este cuestionario a 120 personas que se encontraban en el centro parroquial y además se acudió de puerta a puerta en sus domicilios para la obtención de la información se tuvo gran acogida al cuestionario.

Resultado de Encuestas y Estadísticas

Los resultados obtenidos fueron tabulados y presentados en gráficos para mejor comprendimiento y su respectivo análisis. Ver Anexo 2 y Anexo 3.

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

2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

Se realizó un diseño gerencial del centro médico integral “SQUAD-MED” en el cual se detalla lo concerniente a infraestructura y el mobiliario que será necesario para el funcionamiento del centro médico, está proyectado que este establecimiento tenga un área de 130 metros cuadrados, el cual estará distribuido de la siguiente manera:

1. Entrada.
2. Recepción.
3. Sala de Espera.
4. Área de procedimientos.
5. Área de toma de signos vitales.
6. Consultorio 1.
7. Consultorio 2.
8. Consultorio 3.
9. Consultorio de Odontología.
10. Baño para Usuarios.
11. Baño personal.
12. Bodega – Área de Limpieza.
13. Salida de Emergencia.

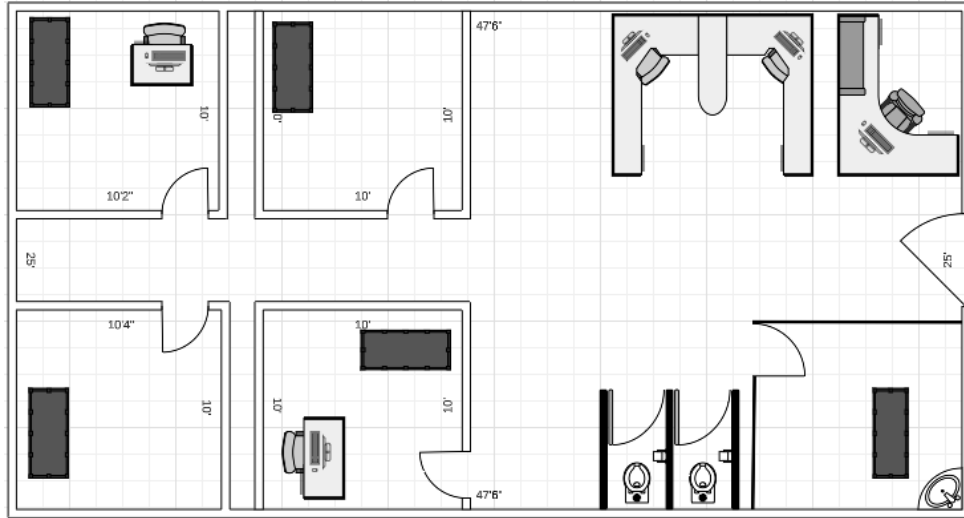


Figura 2. Diseño del Centro Médico Integral “SQUAD-MED”

Elaborado por: Marca V.

El centro médico integral tendrá su sede en el centro parroquial de Malvas, cerca del Parque de la parroquia, diagonal al área comercial a su vez cercano a los diferentes barrios del sector lo cual otorga una posición estratégica (Quiroz et al., 2020).



Figura 3. Ubicación del Centro Médico Integral “SQUAD-MED”

Elaborado por: Marca V.

2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing

Posicionar y dar a conocer al centro médico integral “SQUAD-MED” mediante distintas técnicas y estrategias de marketing, donde nuestro target será desarrollado para atraer a

hombres y mujeres de 16 a 60 años de edad a los cuales implementaremos el plan de marketing por los medios convencionales en conjunto con la comunicación efectiva de medios digitales (Cobo Quesada & González Ruiz, 2007).

Los distintos medios por donde se generará el plan de marketing serán realizados de la siguiente manera:

1. Publicidad por medio de emisoras locales como radio fuego 99.1 FM la cual tiene mayor afluencia de radioescuchas en el sector.
2. Por medio de redes sociales como Instagram, Facebook, WhatsApp Business, mediante el usuario @squadmed_
3. Creación de la página web
4. A través de email marketing enviando correos informativos a los clientes que ingresen a la página web su correo (Diaz, 2019).

Estrategias del plan de marketing

En un comienzo el centro médico integral “SQUAD-MED” en sus redes comenzara con campañas de promoción con contenido informativo, educativo de las enfermedades más comunes con el fin de captar la atención de posibles clientes que aquejen alguna de las patologías, y de esta manera ir creando contenido de acuerdo a las necesidades e intereses de los usuarios (Diego Bonilla-Jurado et al., 2018).

La publicidad por medios tradicionales es una opción que todavía se mantiene a flote en la comunidad de Malvas, se iniciara con folletos informativos, trípticos, panfletos impresos, difusión de estos materiales a la población o con la colocación de estos en negocios locales de mayor influencia (Marca et al., 2019).

Campaña de marketing en medios de redes sociales

El tiempo medio dedicado a navegar por el internet en Europa superó en el 2019 la barrera de las 2 horas, lo que significa que alcanzó los 160 minutos y en el año 2022 la media de minutos navegando en internet por usuario llegó a los 219 minutos, es decir una media de 3

horas y media al día (Guía de Estrategia de Marketing Digital, n.d.). de acuerdo a estos datos las campañas de marketing online se volvieron imprescindibles con los fines de atraer nuevos clientes y aumentar las ventas de los servicios ofertados (Santillán López & Medrano Freire, 2015).

No es suficiente estar en el internet, se debe crear una estrategia eficaz y de acuerdo a los posibles clientes potenciales de nuestra empresa mediante canales de comunicación digital e impresa (Tsao & Mau, 2019).

Los medios de comunicación escrita nos otorgan información directa y actualizada a los usuarios que requieran la oferta de los servicios de atención médica y así mejorar la calidad de vida. Por otro lado, los medios de comunicación digital permiten una interacción entre el usuario y el establecimiento por medio de programas digitales ya sea para agendamiento de citas, preguntas frecuentes y una comunicación en distintos horarios (Ledo et al., 2010; Yolanda Paladines Galarza & Dra María Luisa Otero, n.d.).

INSTAGRAM. _ La página de empresa de Instagram servirá para informar los servicios y material comunicacional y publicaciones de interés sobre las patologías más frecuentes y prevalentes que afectan a la población en general.

La prioridad se centra en publicar artículos de última actualización y con formatos agradables y llamativos para lograr captar la atención de los posibles clientes, además se difundirá material audiovisual acerca de los servicios que se ofertará e información de los médicos que prestaran sus servicios (Haenlein et al., 2020).

WHATSAPP BUSINESS. _ Este servicio de mensajería se utilizará con el fin de mantener una comunicación más cercana y personalizada con cada cliente, además de agendar citas y dar indicaciones pre consulta y post consulta (Sixto-García et al., 2021).

Por medio de esta estrategia podemos promocionar los servicios del establecimiento mediante difusiones o por medio de la función de Estados que tiene la aplicación se presentara afiches informativos y promoción de los distintos servicios que oferta el centro médico integral “SQUAD-MED” (Barría, 2023).

2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

El centro médico integral se encontrará estructurado por el propietario médico Víctor Marca quien será el encargado de gestionar, administrar y financiar el proyecto, luego se realizaría la contratación directa de asistente de salud quien cumplirá funciones de recepcionista y secretaria, además se pretende contratar a personal de auxiliar de enfermería para la toma de signos vitales, atención a los pacientes y asistencia al médico que le solicite, para los otros consultorios disponibles se realizará contratación directa de talento humano que ocupe puesto de odontología, nutrición y a medio tiempo psicología, y demás personal de salud que se requiera según la necesidad que se requiera (Fernández & Peña, 1998).

Las principales funciones que se ofertará son la de brindar servicios de salud con aplicación de métodos diagnósticos actualizados, tratamientos clínicos, manejo odontológico y de consulta externa.

Prevención de patologías por medio de educación para la salud a través de medios digitales o aplicación de medidas de prevención de salud dentro del establecimiento (Amador et al., 2010).

Coordinación con unidades de servicios médicos de mayor complejidad con el objetivo de proveer una atención adecuada, eficaz e integral (Amador et al., 2010).

Estructura organizacional

El centro médico tendrá una organización de acuerdo a la división correspondiente de acuerdo a la asignación de funciones y responsabilidades de acuerdo a la jerarquía de los distintos operativos que lo constituyen (Gutiérrez Campos, 2020a).

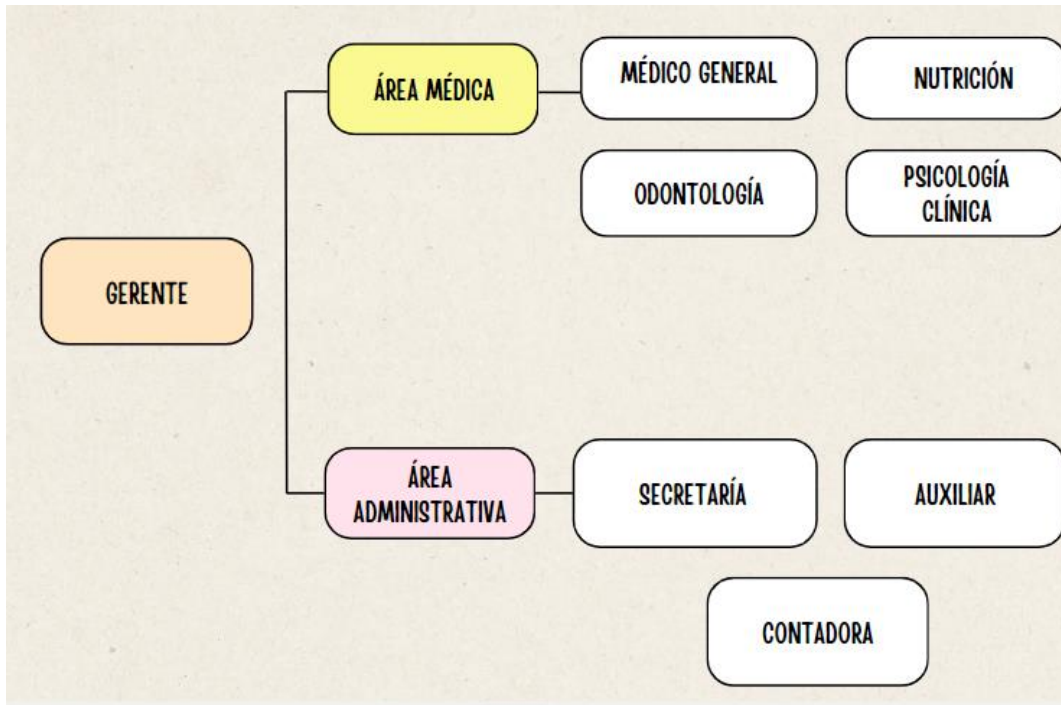


Figura 4. Estructura organizacional para el Centro Médico Integral “SQUAD-MED”

Elaborado por: Marca V.

2.2.4 Gestión Financiera

El centro médico integral será financiado por el propietario en un 40% con recursos propios y un 60% por medio de préstamos bancarios con el fin de gestionar la adquisición de infraestructura, insumos, mobiliario, contratación de talento humano necesario y de equipamiento tecnológico.

2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

El abastecimiento de insumos médicos y equipo tecnológico estará a cargo el Gerente quien se encargará además de evaluar, optimizar y garantizar la operatividad del establecimiento de estos bienes, buscando la mejora de la atención integral y cumpliendo la norma vigente, políticas sectoriales y el modelo de atención medico aprobado (Yolanda et al., 2017).

La unidad operativa contará con un inventario ordenado en el cual cada mes se verificará y se proveerá de suministros e insumos médicos faltantes de acuerdo a las necesidades de los médicos que presten su servicio a la población.

2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

El establecimiento de salud tiene proyectado contar con herramientas informáticas y personal capacitado con conocimiento y experticia en el manejo de las plataformas digitales, mediante la creación de servicios de comunicación con los usuarios por medio de mensajería, tele consultas, agendamiento de citas.

Se busca ofrecer mediante estas tecnologías un acceso libre a las políticas del centro, la ubicación mediante links anexos a Google Maps para que muestre las indicaciones de cómo llegar, visualizador del perfil de los profesionales que ofertan sus servicios y a su vez su registro de habilitación profesional y trayectoria, reseñas de los clientes, entre otros.

Mediante la plataforma virtual Trello se gestionará el acceso al agendamiento en línea de una manera sencilla y comprensible para la población general, además se podrá agendar citas mediante llamada telefónica (Kaur, 2018).

Aplicación de herramientas tecnológicas

Se realizará el uso de Trello ya que es una herramienta de gestión de proyectos definitiva, pone en marcha un tablero en segundos, automatiza tareas tediosas y se puede colaborar desde cualquier lugar (Daniella Terreros, n.d.). Se puede acceder como colaborador a través del siguiente enlace:

<https://trello.com/invite/b/ZfLNDayM/ATTIcf41ecd56a452c22d35ddc8ecfd84432F05609ED/centro-medico-integral-squad-med>

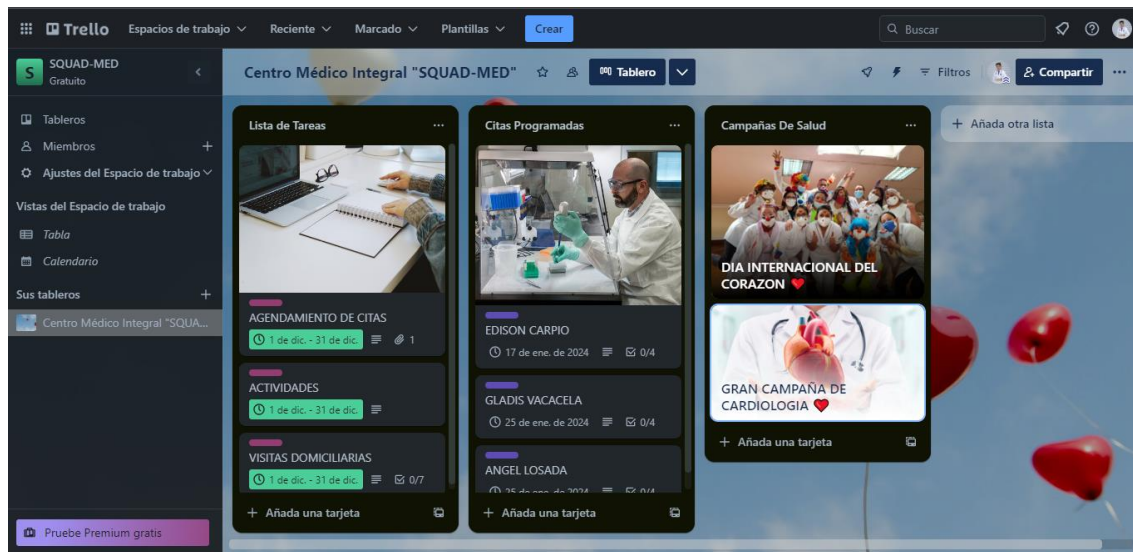


Figura 5. Herramienta Trello para el Centro Médico Integral “SQUAD-MED”

Elaborado por: Marca V.

Además, se utilizará la creación de códigos QR que redireccionen a las páginas del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” como la fan Page de Instagram y al número de WhatsApp Business, entre otras.



Figura 6. Código QR Instagram del Centro Médico Integral “SQUAD-MED”

Elaborado por: Marca V.



Figura 7. Código QR WhatsApp del Centro Médico Integral “SQUAD-MED”

Elaborado por: Marca V.

2.2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

El centro médico integral está orientado a proveer un estado de salud óptimo en la población de Malvas, donde el objetivo es prevenir y tratar un amplio espectro de patologías.

El establecimiento no prestará servicios de hospitalización, por este motivo los pacientes que necesiten o requieran un servicio de hospitalización serán referidos a un establecimiento donde brinden aquel servicio.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis del Entorno Social

El análisis del entorno en la gerencia es una herramienta fundamental ya que nos ayuda a realizar exámenes tempranos de acuerdo al contexto donde va a tener lugar el desarrollo del proyecto planteado, logrando identificar las oportunidades y riesgos que existirán para la ejecución del mismo, además aporta con la caracterización del comportamiento retrospectivo y actual de una organización o sistema actual (Licha, 2002).

El proyecto de creación del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” esta propuesto a construirse en la Parroquia de Malvas, El Oro – Ecuador esto debido al déficit de servicios de atención médica que los pobladores requieren, no obstante al momento el país se encuentra envuelto en una crisis política ocasionando una elevación en la incidencia de eventos de violencia en el territorio ecuatoriano, estos generan cierta incertidumbre en la decisión de llevar a cabo el endeudamiento para poder dar inicio al proyecto, de misma manera empezar la estrategia de marketing por las llamadas de extorsión las cuales son muy frecuentes en el país y en áreas donde confluye la minería. Así mismo la planificación de escenarios nos ayudara proporcionando ideas sobre cómo se podría anticipar el futuro por medio de herramientas de análisis de amenazas y oportunidades futuras (Conill et al., 2011).

Análisis de la industria de servicios de salud

Michael Porter propone un esquema de análisis el cual evalúa diferentes aspectos de una determinada industria con la finalidad de definir cuan atractiva o no puede resultar ser ésta para el mercado, la posibilidad de evaluar globalmente la industria de acuerdo a sus particularidades hace que el modelo de las cinco fuerzas de M. Porter sea una herramienta conveniente para investigar que tan competitiva sea la industria en este caso de la atención médica, sin desconocer las distintas alternativas que se pueden dar (Olm et al., 2004.; VELASQUEZ et al., 2012).



Figura 8: Las 5 fuerzas de M. Porter

Elaborado por: Marca V.

Por medio de esta herramienta se puede medir y analizar los recursos de la organización para posterior poder planificar y así establecer estrategias las cuales potencialicen las fortalezas y oportunidades para poder afrontar las debilidades y amenazas (Magretta, 2014).

Poder de negociación de los proveedores

Al ser un establecimiento propio, se contará con el presupuesto anual para poder cubrir las necesidades del centro médico integral, a nivel local y nacional existe un escaso número de proveedores de equipamiento y de insumos médicos, sin embargo no resultara difícil conseguir el proveedor adecuado que se adecue a nuestras necesidades, además la calidad del servicio que se brindara en “SQUAD-MED” no dependerá en gran medida del proveedor ya que se tratará de servicios médicos y el equipamiento y los insumos necesarios para este fin cumple las mismas funciones siendo de cualquier distribuidor, en cuanto a la rentabilidad del proveedor va a depender en cierta medida de la cantidad de servicios prestados a la comunidad, por lo cual se puede establecer un poder de negociación de los proveedores con una intensidad medio baja (Magretta, 2014).

Poder de negociación de los pacientes o usuarios

Considerando que la población objetivo es de 1677 habitantes y de estos aproximadamente un 40% padecen de enfermedades crónicas no trasmisibles y a la prevalencia de distintas patologías agudas y trabajadores mineros, nos representaría una demanda del servicio de salud nada despreciable por lo cual se vería factible el poder de negociación de los potenciales clientes, aunque al inicio se asumiría lo contrario, por otra parte el servicio ofertado es muy distinto y único en su tipo dentro de la parroquia de Malvas, así también la competencia más cercana se encontraría situada en la ciudad de Zaruma o Piñas las cuales ofertan servicios similares a un costo elevado, además del costo de la movilización lo cual representaría al paciente una dificultad para acceder a estas entidades, por tal motivo el centro médico integral “SQUAD-MED” prestará sus servicios por medio de precios establecidos accesibles a los usuarios (Magretta, 2014).

Amenaza de entrada de nuevos competidores

Examinando las barreras de entrada para la realización del proyecto, las cuales serían las mismas establecidas de manera general para cualquier proyecto de este tipo nos encontraríamos con la emisión de políticas que estipulan ciertas características obligatorias de acuerdo según a la tipología para la creación de centros médicos integrales; necesidad de fondos de inversión altos para suplir necesidades en cuanto a readecuación de la infraestructura, compra del equipo, contratación de talento humano entre otras; tratamientos gratuitos similares brindados por entidades públicas como Ministerio de Salud (centro de salud tipo A Malvas) que ofrecen atención gratuita, de acuerdo a lo manifestado la amenaza de nuevos competidores es de intensidad media baja (Magretta, 2014).

Amenaza de servicios y productos sustitutos

Las costumbres y creencias de la población, además el quemeimportismo de ciertos usuarios al no querer acudir a tratar su enfermedad ya que creen que van a curarse por si solos, estas muchas veces se convierten en amenazas ya que al no acudir a tiempo ponen su vida en peligro esto representa al poder de productos sustitutos con una intensidad media (Magretta, 2014).

Rivalidad entre competidores

En la parroquia de Malvas no existe otra institución de medicina privada, sin embargo, existe el centro de salud de Malvas que brindan atención médica y odontológica, aunque oferten las mismas prestaciones no ofrecen un servicio integrado o no tienen el material adecuado para realizar los procedimientos, por lo cual se puede estimar que la rivalidad de los competidores es media (Magretta, 2014).

Análisis FODA

El centro médico integral “SQUAD-MED” tiene una proyección a ser un centro médico con personal altamente calificado y capacitado con el objetivo de brindar la mejor atención al paciente, el cual permite realizar un manejo adecuado y completo de las distintas patologías más frecuentes en la población de Malvas (Lucio et al., 2011).

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Personal calificado y capacitado con la finalidad de brindar la mejor atención al paciente.• Compromiso con la comunidad.• Precios competitivos a la economía de los pobladores de la parroquia.• Comunicación y seguimiento de pacientes a través de visitas a domicilio o por medios electrónicos.• Trato personalizado.• Enfoque por grupo etario.	<ul style="list-style-type: none">• Comunión de intereses entre la integración de la atención social y sanitaria.• Parroquia estratégica al no ser explotada en este tipo de servicio de salud privado.• Demanda insatisfecha de los servicios de salud desde el sector público.• Futura articulación interinstitucional (Pública y Privada).• Demanda creciente de atención para las distintas patologías.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Centro médico recién instalado, bajo posicionamiento en el mercado	<ul style="list-style-type: none">• Cambio continuo en cuanto a leyes y reformas tributarias.

<ul style="list-style-type: none"> • La competencia del sector público cuenta con algunos servicios en la parroquia. • Personal inicial limitado. • Bajo presupuesto de publicidad inicial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre política. • Nuevos competidores. • Insatisfacción de los usuarios. • Desconocimiento del servicio en la población meta.
--	--

Tabla 2. Análisis FODA
Elaborado por: Marca V.

Cadena de valor de la organización

Para la creación del proyecto del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” se prioriza como punto importante estar preparados para brindar un servicio de calidad, óptimo y servicial para el usuario, se busca satisfacer sus necesidades por medio de una atención médica integral esto en un lugar adecuado, confortable, moderno y la mejor atención con calidad y calidez, con esto se ganará prestigio y poder instaurarnos como un referente para la población de Malvas (Vergíu Canto, 2013).

Se pretende llevar a cabo estas acciones con el objetivo de mejorar la prestación de servicios médicos de manera integral mediante una reducción significativa de los gastos operativos. Es fundamental que esta reducción de costos no comprometa la calidez y calidad del servicio proporcionado. Asimismo, se busca minimizar los tiempos de espera en la sala, asegurando que los usuarios reciban una atención óptima y eficiente. Además, se realizará un seguimiento del tratamiento iniciado y se evaluará su progreso clínico posterior (J. Quintero & Sánchez, 1997).

En relación con la logística de la cadena de valor, se planea disponer de un entorno limpio, confortable y moderno, con infraestructuras seguras, mobiliario actualizado y suministros que cumplan con las normativas vigentes. Esto garantizará que los pacientes se sientan seguros, cómodos y confiados, asegurándonos de que reciban atención y tratamientos apropiados en el momento necesario, y así asegurar una atención de salud digna (Tous Zamora, 2019).

En lo que respecta al área de Marketing y Ventas del Centro Médico Integral "SQUAD-MED", se detallan en el capítulo 2, específicamente en el apartado de Estrategia de Marketing. En la fase de servicio dentro de la cadena de valor del centro médico, se proporcionará un seguimiento gratuito de la condición médica consultada después de la primera consulta de atención. Este enfoque tiene como objetivo preservar el gozo del paciente respecto al servicio ofrecido, asegurando así la atención continua de sus necesidades (Padilla & Oddone, 2016).

Planificación estratégica

El Centro Médico Integral "SQUAD-MED" con el propósito de garantizar la prestación de servicios de salud a la población de la parroquia de Malvas, cumpliría con la planificación estratégica para los establecimientos de salud establecida bajo la normativa de atención establecida por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS (C. M. Quintero et al., 2021).

Misión

Entregar a nuestros pacientes y la familia una atención médica integral oportuna y de calidad, satisfaciendo las necesidades de salud de la población de manera adecuada y solidaria con alta calidad asistencial, ética humana y con la máxima profesionalidad.

Visión

Aspiramos a ser un centro de destacada relevancia, ampliamente reconocido por la sociedad, ciudadanos y usuarios como un establecimiento médico integral de salud que ofrece servicios de salud actualizados, competentes, con atención de primera y servicios de calidad superior. Nuestro objetivo es contribuir al bienestar general de la Parroquia de Malvas.

Valores de la organización.

- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad y sensibilidad en el Servicio al Paciente
- Calidad en la atención

- **Colaboración:** trabajando en equipo y siempre procurar brindar experiencias e información.
- **Confiabilidad:** desempeñar siempre las labores con integridad y alineados a los mejores estándares.
- **Excelencia:** Manejar las mejores prácticas en la gestión y manejo de las distintas patologías para lograr los mejores resultados.

Objetivos Institucionales

- Brindar alivio de las distintas patologías que aquejan a la población para mejorar la calidad de vida de las personas con alguna patología aguda o crónica, para que recuperen su bienestar físico, social y emocional (Rafael et al., 2008).
- Brindar atención de calidad con profesionales calificados.
- Manejo adecuado de recursos financieros.
- Contribuir con las políticas públicas a través del fomento de prácticas y prestaciones que fortalezcan la salud colectiva.

Principios Éticos

Principio de beneficencia: Es el principio más evidente, ya que el personal sanitario ha sido educado y capacitado con el propósito de hacer el bien no solo al individuo enfermo, sino también a la sociedad en su conjunto. Todos los procedimientos llevados a cabo en el centro médico se orientarán hacia el beneficio del paciente, evitando cualquier acción que pueda perjudicarlo, con el objetivo primordial de lograr el máximo beneficio para dicho paciente. Se fundamenta en la premisa de que los procedimientos diagnósticos y terapéuticos aplicados deben ser seguros y efectivos, procurando el bienestar del paciente (Azulay Tapiero, 2001).

Principio de equidad: Se proporcionará atención médica digna a los usuarios según sus necesidades de salud, sin mostrar distinción, privilegios o tratos preferenciales basados en la raza, género, afiliación política, condición socioeconómica, principios morales o religiosos, preferencias sexuales, o cualquier problema de salud específico que el personal de salud pueda enfrentar (D'Empaire, 2010).

Principio de confidencialidad: Es un derecho del paciente que la información compartida con el médico durante la relación profesional médico paciente sea tratada con confidencialidad. La privacidad será preservada en relación con la información que se le proporciona al médico durante la atención médica, la cual se llevará a cabo de manera privada (Héctor & Aguirre-Gas, 2004).

Principio de autonomía: El paciente, en pleno ejercicio de sus capacidades mentales, tiene el derecho absoluto de tomar decisiones sobre su propia persona en relación con la atención médica. Esto debe realizarse con su consentimiento informado, debidamente firmado y comprendido, antes de llevar a cabo cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico (Luis García-Vigil et al., 2011).

Principio de honestidad: Esta es la parte intrínseca del ser humano que lo impulsa a comunicarse y comportarse de manera alineada con la ley, las normativas actuales, así como los principios éticos y religiosos. Es esencial prevenir cualquier forma de acoso sexual hacia los pacientes, sus familiares o colegas, manteniendo una ética responsable y cumpliendo con los compromisos establecidos con los usuarios-pacientes (Luis García-Vigil et al., 2011).

Principio de justicia: El compromiso del Centro Médico Integral "SQUAD-MED" es proporcionar a cada paciente lo que le corresponde, guiándonos por el derecho y la razón para satisfacer sus necesidades de salud y expectativas. Esto se realiza siempre en conformidad con sus derechos, el respeto a la ley y las normativas vigentes, sin restricciones ni limitaciones en nuestro nivel de atención (Héctor & Aguirre-Gas, 2004).

Políticas

La sección de políticas en el Centro Médico Integral "SQUAD-MED" tiene como objetivo cumplir con los más altos estándares de calidad. Buscamos asegurar el logro de los objetivos de cada proceso, incluido el modelo de atención. Es nuestra responsabilidad aplicar y desarrollar las directrices que nos conduzcan a la plena implementación de estas políticas (Hernández-Aguado Paloma Fernández-Cano Universidad Miguel Hernández et al., 2007).

Prestación de servicios: Los servicios de salud ofrecidos a la población se ajustarán a los estándares de calidad en términos de accesibilidad, oportunidad y seguridad del paciente. Se enfatiza la promoción y prevención de enfermedades, así como la mitigación de riesgos. Se evalúa la eficiencia y mejora de la calidad en la prestación de atención médica integral, fomentando una conexión constante con las mejores prácticas para alcanzar niveles más altos de competitividad en este sector (*Ética de la investigación en seres humanos y políticas de salud pública*, 2006).

Calidad: Cada paciente recibirá atención de manera oportuna según la enfermedad que presente, minimizando el riesgo y centrándose en la seguridad del usuario. Estos esfuerzos están dirigidos hacia la calidad y eficacia del servicio, utilizando de manera racional los recursos disponibles con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente (Carlos Salas Padilla & César Vallejo, 2021).

Seguridad del Paciente: Considerar la seguridad del paciente como un elemento fundamental en la atención médica de manera responsable, fundamentándose en el principio bioético de evitar causar daño. El objetivo y enfoque consisten en identificar, anticipar y gestionar todos los riesgos que se puedan derivar de la atención, creando un entorno seguro para los pacientes. Esto se logra mediante la promoción de una cultura de seguridad que facilite la obtención de procesos y entornos seguros (Aranaz & Moya, 2011).

Humanización de la atención: El compromiso del Centro Médico Integral "SQUAD-MED" consiste en ofrecer un servicio multidisciplinario, respetuoso y confidencial, siguiendo los estándares de calidad y seguridad del paciente. Se busca que todos los clientes y sus familiares reconozcan y comprendan tanto sus deberes como sus derechos. Además, se proporcionará una comunicación clara y comprensible sobre la evolución del paciente, brindándoles apoyo y logrando así la satisfacción con el servicio ofrecido (María Henao-Castaño et al., 2021).

3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Gestión Gerencial de la Direccion

La función de acuerdo al ámbito gerencial en el centro médico integral “SQUAD-MED” está encargada de desarrollar, organizar y cumplir con sus objetivos cuya prioridad es mantener la calidad de los servicios que oferta el centro médico integral, además existen indicadores de gestión, eficiencia o de eficacia, por lo cual de manera cuantitativa nos permite valorar el rendimiento y la productividad de los recursos que se encuentran dedicados a cumplir los objetivos (Piteres Redondo et al., 2020; Salud et al., 2020).

En el caso del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” se consideró importante mencionar a continuación:

- Número de consultas por hora trabajada.
- Satisfacción del Usuario.
- Cumplimiento de protocolos de manejo.
- Porcentaje de rentabilidad de costos
- Tiempo de espera entre la solicitud y asignación para consulta.

Todos estos indicadores son considerados para prestar un servicio de calidad y calidez a los usuarios y por consiguiente el mejoramiento continuo de la calidad del centro médico (Gutiérrez Campos, 2020b).

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

El recurso humano del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” es el principal activo, debido a la importancia del trabajo que se realizará y los conocimientos que tienen como personal de salud y del administrativo para que el centro médico funcione de manera óptima, con la prestación de servicios de salud de calidad y calidez (Mercado, 2019).

En el centro médico integral contará con un grupo pequeño de profesionales de la salud y administrativos, estos con conocimientos en sus áreas y comprometidos con la satisfacción del paciente, en donde las principales funciones que se ofertarán serán la de brindar

servicios de salud con métodos diagnósticos actualizados, tratamientos clínicos, manejo odontológico y de consulta externa (Armijos Mayon et al., 2019).

Gestión Financiera

La gestión financiera del Centro Médico Integral “SQUAD-MED” se encuentra enfocada en la planificación y organización de todas las operaciones contables en donde se utilizarían los recursos del centro médico, tomando decisiones cuando se realiza las compras, pagos y cobros, siempre con una adecuada estrategia para evitar la pérdida de recursos, este apartado se encarga del uso adecuado y responsable de los recursos económicos del centro médico, para la compra de insumos y materiales, para poder determinar el valor a cobrar por cada servicio vendido y así de esa forma pagar los gastos varios (Castro Suil & Lozano Elso, 2015).

La actividad económica del centro médico integral es la prestación de servicios médicos por medio de la atención médica integral, lo cual se relaciona con la rentabilidad que obtenemos en nuestro centro médico por cada servicio que se presta al usuario, en este caso la rentabilidad de cada servicio es alta, ya que lo que se tiene que hacer es brindar atención medica por medio de la entrevista medica directa con el paciente, lo cual no supondría un coste muy elevado (Castro Suil & Lozano Elso, 2015).

REQUERIMIENTOS	VALOR APROXIMADO	TOTAL
Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> • Pago mensual 	Arriendo: \$300 Servicios básicos: \$95 Seguridad: \$60	\$ 455
Mobiliario	Muebles de oficina, equipos tecnológicos	\$ 8000
Insumos Médicos	Equipos de diagnóstico y tratamiento, dispositivos e insumos médicos	\$ 18000
Materiales de oficina	Papelería	\$ 450
Sueldos Talento Humano <ul style="list-style-type: none"> • Pago Mensual 	Gerente / Médico: \$ 1500 Asistente Médico: \$600 Odontólogo: \$1300	\$3650

	Personal de Marketing: \$250	
Plan de Marketing • Pago Mensual	Material Publicitario: \$75 Medios de comunicación: \$180 Redes Sociales: \$90	\$345
Imprevistos		\$150
VALOR TOTAL: \$ 31050		
VALOR MENSUAL: \$4450		

Tabla 3. Presupuesto
Elaborado por: Marca V.

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Es necesario contar con un plan de logística de operaciones y abastecimiento de insumos médicos y de oficina, pese que son pocos se encarga de solventar todas las necesidades que se presenten y de esta manera se permite resolver de manera óptima todos los inconvenientes que se presenten y así poder evitar problemas, para esto se implementará uso de indicadores que nos permitan contar con información oportuna y confiable para la correcta toma de decisiones, monitorear el cumplimiento eficiente de las acciones de optimización para una mejora continua y el control mensual de la actividad realizada por medio de un seguimiento mensual de cada actividad (Profesional Administración et al., 2021).

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Indicadores de gestión de registros de la información (proyección cinco años)

Estimar el valor del incremento de atenciones idóneas en el servicio de consulta general.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR (NUMERADOR/DENOMINADOR)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
------------------	-------------------------	--	------------------------------	-------------

Estimar el valor del incremento de atenciones efectivas en el servicio de consulta general.	Porcentaje	Atenciones efectivas realizadas/Atenciones efectivas planificadas.	Entrevistas realizadas a los usuarios. Informe de satisfacción posterior a las entrevistas.	100%
---	------------	--	--	------

Tabla 4. Indicadores de registros de la información
Elaborado por: Marca V.

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención (proyección cinco años)

Aumentar la cobertura de atención en el servicio de consulta general del Centro Médico Integral “SQUAD-MED”.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR (NUMERADOR/DENOMINADOR)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Aumentar la cobertura de atención de pacientes agendados a libre demanda en el servicio de consulta general.	Porcentaje	Cantidad de pacientes atendidos que fueron agendados por libre demanda/Cantidad de pacientes atendidos en total por 100.	Registro de agendamiento. Registro de atenciones.	90%

Tabla 5. Indicadores de gestión en el servicio de consulta general.
Elaborado por: Marca V.

CAPÍTULO IV

EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

Es importante realizar la evaluación y monitorear la ejecución del plan de Gestión Gerencial para alcanzar los objetivos propuestos, es responsabilidad del administrador técnico aplicar los indicadores correspondientes y determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales (Coellar Cando, 2023).

Limitaciones y restricciones en la Gestión Gerencial

Este proyecto enfrenta ciertas limitaciones, siendo las más significativas de naturaleza económica debido a su naturaleza de iniciativa. Se necesitará una inversión considerable para alquilar el espacio destinado al centro médico, adquirir el mobiliario necesario, que debe ser contemporáneo y ser seguro, y contratar el personal cualificado. Estos aspectos son esenciales para garantizar la calidad de servicio planificada (Luyo et al., 2011).

Una limitación adicional radica en la ausencia de información que permita la comparación de indicadores y la evaluación de la viabilidad financiera del proyecto. Esto se debe a que se trata de un nuevo centro médico integral y no hay antecedentes disponibles en la población de la Parroquia de Malvas que permitan buscar similitudes con esta información.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Este proyecto puede llevarse a cabo en la Parroquia Malvas debido a la inexistencia de competencia actualmente. En otras palabras, no hay otro centro médico privado ni médicos residentes en la comunidad cuando los usuarios requieren atención médica.

El propósito principal de establecer este centro médico integral es proporcionar servicios de atención médica integral. Contará con personal altamente calificado que cumple con los más altos estándares, en unas instalaciones modernas y confiables. El objetivo es que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida. La organización estará compuesta por el gerente propietario, quien también ejercerá como médico para brindar parte de la atención, y personal contratado según las necesidades específicas.

El público target estará conformado por clientes y pacientes de todas las edades y géneros, quienes puedan enfrentar diversos tipos de patologías, tanto agudas como crónicas. La implementación del Plan de Gestión Gerencial tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención en la Parroquia de Malvas, lo que resultaría en un aumento del nivel de satisfacción de los usuarios.

Recomendación

Dar prioridad a la atención de la población de la parroquia y sus zonas cercanas es el enfoque principal. El servicio planeado tiene como objetivo mejorar la salud de la población de Malvas, centrándose en la prevención, evaluación, tratamiento y recuperación de la calidad de salud de las personas que presenten patologías agudas o crónicas, sin importar su grupo de edad.

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, es por lo cual se considera importante llegar a toda la población de Malvas con la intención de ser un centro referente en la parroquia y además de parroquias aledañas que requieran la prestación de los servicios de salud (Pedagógica Experimental Libertador Venezuela Alcántara Moreno, 2008).

Además, la situación actual en el país se ve afectada por el aumento de la delincuencia, lo que genera cierta inseguridad en la decisión de iniciar el proyecto del Centro Médico Integral "SQUAD-MED". Existe temor en la adquisición de la infraestructura física, equipos médicos, mobiliario y también en los contratos con el personal. Por esta razón, se sugiere esperar el momento adecuado para llevar a cabo la ejecución del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, C. O., Cubero, O., & li, M. (2010). Quality management system in health: present situation and prospects in the primary health care. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 175–179. <http://scielo.sld.cu>
- Aranaz, J. M., & Moya, C. (2011). *Seguridad del paciente y calidad asistencial Patient safety and health care quality*. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2011.10.001>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., Mora Sánchez, N. V., Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163–170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Azulay Tapiero, A. (2001). Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal? *Anales de Medicina Interna*, 18(12), 650–654. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-71992001001200009&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Barría, F. J. C. (2023). Componentes de WhatsApp Business y su utilización para estrategias de marketing efectivas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3408–3418. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I4.7187
- Bodryzlova, Y., & Moullec, G. (2023). Definitions of positive health: a systematic scoping review. *Global Health Promotion*, 30(3), 6. <https://doi.org/10.1177/17579759221139802>
- Brookfield, S. (2023). What isn't public health? *Journal of public health policy*, 44(2), 264–275. <https://doi.org/10.1057/S41271-023-00404-X>
- Carlos Salas Padilla, J., & César Vallejo, U. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253–266. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.223
- Castro Suil, J. M.--josecastrosuil@gmail. com, & Lozano Elso, M. C.--constanza. lozanoi@gmail. com. (2015). *Gestión financiera del Servicio de Salud Concepción*. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1354>
- Cobo Quesada, F. B., & González Ruiz, L. (2007). Las implicaciones estratégicas del marketing relacional: fidelización y mercados ampliados. *Anuario jurídico y económico escurialense*, ISSN 1133-3677, N.º. 40, 2007, págs. 543-568, 40, 543–568. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2267957&info=resumen&idioma=SPA>
- Coellar Cando, V. G. (2023). *Plan de Gestión Gerencial para el incremento de cobertura de un Centro de Salud de la ciudad de Cuenca*. <http://dSPACE.udla.edu.ec/handle/33000/14826>
- Conill, Y., de Velazco, H., & Hernández, C. (2011). Planificación de escenarios: una herramienta estratégica para el análisis del entorno. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año*, 16, 274–290.

- Corona Lisboa, J. L. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 69–76. <https://doi.org/10.15178/VA.2018.144.69-76>
- Datos geográficos – MALVAS*. (s/f). Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://malvasbellezaculturaytradicion.wordpress.com/datos-geograficos/>
- D'Empaire, G. (2010). CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. *Acta bioethica*, 16(2), 124–132. <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
- Díaz, K. (2019). Gestión estratégica basada en marketing para las PYMES del sector salud. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 34–43. <https://doi.org/10.33996/MAYA.V111.4>
- Diego Bonilla-Jurado, M., Salinas-Morales, P. I. D., Lalaleo-Analuisa, I. F., & Santiago Velastegui-Hernández, M. (2018). Marketing estratégico en redes sociales de las organizaciones. Un abordaje 360°. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 18(17). <https://doi.org/10.47189/RCCT.V18I17.154>
- Dirección Distrital 07d03 - Atahualpa - Portovelo - Zaruma - Salud*. (s/f). Recuperado el 17 de noviembre de 2023, de <https://rucecuador.com/rucsri/direccion-distrital-07d03-atahualpa-portovelo-0760004920001>
- Dirección Nacional de Hospitales – Ministerio de Salud Pública*. (s/f). Recuperado el 17 de noviembre de 2023, de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-hospitales/>
- Ética de la investigación en seres humanos y políticas de salud pública*. (2006). <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49598>
- Fernández, L. G., & Peña, J. de E. y. (1998). Propuesta de un modelo de dirección y gestión de recursos humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 95–150. <https://doi.org/10.51302/RTSS.1998.18073>
- GAD Provinciales |*. (s/f). Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/gad-provinciales/>
- Guía de Estrategia de Marketing Digital*. (s/f).
- Gutiérrez Campos, L. J. (2020a). Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la Red de Salud Ventanilla, Callao, 2019. *Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5323>
- Gutiérrez Campos, L. J. (2020b). Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la Red de Salud Ventanilla, Callao, 2019. *Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5323>
- Haenlein, M., Anadol, E., Farnsworth, T., Hugo, H., Hunichen, J., & Welte, D. (2020). Navigating the New Era of Influencer Marketing: How to be Successful on Instagram, TikTok, & Co. *California Management Review*, 63(1), 5–25.

https://doi.org/10.1177/0008125620958166/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_0008125620958166-FIG2.JPEG

Héctor, A., & Aguirre-Gas, G. (s/f). *Principios éticos de la práctica médica*.

Hernández-Aguado Paloma Fernández-Cano Universidad Miguel Hernández, I., de España, D., & Bibliografía, E. (2007). Políticas de salud y salud pública. *Gaceta Sanitaria*, 21(4), 280–281. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000400003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

J, C., M, K., M, M., & R, G. (2016). The phenomenology of Edmund Husserl, Martin Heidegger and Alfred Schütz. *International Journal of Philosophy and Social-Psychological Sciences*, 2(4), 86–90.

Kaur, A. (2018). App Review: Trello. *Journal of Hospital Librarianship*, 18(1), 95–101. <https://doi.org/10.1080/15323269.2018.1400840/ASSET//CMS/ASSET/FB89407C-6D74-4BDA-AA38-72A02A4489D8/15323269.2018.1400840.FP.PNG>

Ledo, A. P., González, J. J. O., & Iglesias, A. M. (2010). De la planificación estratégica al marketing urbano: hacia la ciudad inmaterial. *EURE (Santiago)*, 36(108), 5–27. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612010000200001>

Licha, I. (2002). *EL ANÁLISIS DEL ENTORNO: HERRAMIENTA DE LA GERENCIA SOCIAL*.

Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Salud Pública de México*, 53, s177–s187. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800013&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Luis García-Vigil, J., Alberto García-Mangas, J., Ocampo-Martínez, J., & Martínez-González, A. (2011). Declaración de principios éticos del educador en medicina HISTORIA Y FILOSOFÍA DE LA MEDICINA. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 49(5), 571–574.

Luyo, P. J. Y., Del Carmen, M., & Dávila, C. (2011). “LA GERENCIA PÚBLICA MODERNA EN LA REFORMA DEL SECTOR SALUD”.

Magretta, J. (2014). *Para entender a Michael Porter Guía esencial hacia la estrategia y la competencia*. www.editorialpatria.com.mx

Marca, P. DE, Sánchez, J. L., Fernanda Coello, M., Carlos Manosalvas, J., Fernanda Miranda, M., & Carlos Manosalvas María Fernanda, J. (2019). El marketing digital y su potencial aporte para el posicionamiento de marca. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (RCCS)*, ISSN-e 2254-7630, N°. 6 (junio), 2019, pág. 90, 6, 90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9117689&info=resumen&idioma=SPA>

María Henao-Castaño, Á., Vergara-Escobar, O. J., Janeth Gómez-Ramírez, O., & De Correspondencia, A. (2021). Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Revista Ciencia y Cuidado*, ISSN 1794-9831, ISSN-e 2322-7028, Vol. 18, N°. 3, 2021, págs. 74–85, 18(3), 74–85. <https://doi.org/10.22463/17949831.2791>

- Mercado, A. M. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista Sinapsis*, 11(1), 13–23. <https://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/204>
- Molano De La Roche, M., María, A., Estupiñán, V., & Pulido, M. A. (2021). Características e importancia de la metodología cualitativa en la investigación científica. *Revista Semillas del Saber*, 1(1), 18–27. <https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/314>
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 109–117. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
- Olm, F. O., Fernando, N., Olm, A., & Nat Alia Plazaola, N. (s/f). *ESTR@TEGIA Año 1-Edición Nº 19- Sección Adm inist ración Página 1*.
- Padilla, R., & Oddone, N. (2016). *Manual para el fortalecimiento de cadenas de valor*. CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/40662>
- Pedagógica Experimental Libertador Venezuela Alcántara Moreno, U. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93–107. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41011135004>
- Piteres Redondo, R., Cabarcas Velazquez, M., & Gaspar Hernandez, H. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista ESPACIOS*, 41(01), 93–101. <https://doi.org/10.17081/INVINNO.6.1.2778>
- POBLACIÓN POR SEXO, SEGÚN PROVINCIA, PARROQUIA Y CANTÓN DE EMPADRONAMIENTO | Resultados de la búsqueda |*. (s/f). Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/search/POBLACI%C3%93N+POR+SEXO,+SEG%C3%9AN+PROVINCIA,+PARROQUIA+Y+CANT%C3%93N+DE+EMPADRONAMIENTO/>
- Población y Demografía |*. (s/f). Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Profesional Administración, E. DE, Rios, S., Amadeo, J., Flores, V., Russela, M., Díaz Saavedra, M., & Alexander, R. (2021). Gestión logística y su incidencia en el nivel de abastecimiento de la Red de Salud Huallaga, Saposoa 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87468>
- Promoting the science of One Health. (2023). *Nature Communications*, 14(1). <https://doi.org/10.1038/S41467-023-40293-Y>
- Qué es Trello, para qué sirve y cómo funciona*. (s/f). Recuperado el 8 de diciembre de 2023, de <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-trello>
- Quintero, C. M., Delgado, H. C., & Porro, A. B. S. (2021). La planificación estratégica en las instituciones de salud. *Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud)*, 17(34), 1–14. <https://orcid.org/0000-0002-1664-4439>

- Quintero, J., & Sánchez, J. (1997). *La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico The Value Chain: A Strategic Thought Tool*. 8(3), 377–389.
- Quiroz, H. O., López, E. J. O., & Yactayo, D. P. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4). <https://doi.org/10.37787/ZZG09Z21>
- Rafael, U., Chacín, B., Faria, J., & Parra, A. (2008). ESPERANZA ACTIVA EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD PÚBLICA. *CICAG*, 5(1), 54–70. <https://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/451/3421>
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología*, 23(1), 9–17. <https://doi.org/10.33539/AVPSICOL.2015.V23N1.167>
- RENDICIÓN DE CUENTAS - Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Malvas*. (s/f). Recuperado el 17 de noviembre de 2023, de <https://gadprmalvas.gob.ec/rendicion-cuentas/>
- SALUD - Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Malvas*. (s/f). Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://gadprmalvas.gob.ec/salud/>
- Salud, E. N., Sotter, J., Asesora, A., María, Á., Mazo, C., & De Medicina, F. (2020). *Estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería*. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4890>
- Santillán López, L. G., & Medrano Freire, E. L. (2015). Las Redes Sociales una Alternativa al Marketing en las PYMES. *Revista Publicando, ISSN-e 1390-9304, Vol. 2, N°. 4, 2015, págs. 111-121*, 2(4), 111–121. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833516&info=resumen&idioma=SPA>
- Schiavo, E. (2007). Investigación científica y tecnológica en el campo de las TIC: ¿conocimientos técnicos, contextuales o transversales? *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad*, 3(9), 91–113. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132007000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Sixto-García, J., López-García, X., Gómez de la Fuente, M. del C., Sixto-García, J., López-García, X., & Gómez de la Fuente, M. del C. (2021). Instant messaging as an informative source in organizational communication: WhatsApp Business in Mexico and Spain. *Comunicación y sociedad*, 18(18). <https://doi.org/10.32870/CYS.V2021.7679>
- Talias, M. A., Lamnisos, D., & Heraclides, A. (2022). Editorial: Data science and health economics in precision public health. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/FPUBH.2022.960282>
- Tous Zamora, Dolores. (2019). *Sistemas de producción : análisis de las actividades primarias de la cadena de valor*. https://books.google.com/books/about/Sistemas_de_Producci%C3%B3n.html?hl=es&id=qj64DwAAQBAJ

- Tsao, W. C., & Mau, T. C. (2019). Ethics in social media marketing: How should sponsorship information be disclosed in online product reviews? *Aslib Journal of Information Management*, 71(2), 195–216. <https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2018-0080>
- VELASQUEZ, A. R., R., I. A. M., & RESTREPO, A. M. (2012). ANÁLISIS DEL POTENCIAL COMPETITIVO DEL BIOETANOL EN COLOMBIA: UN ENFOQUE DESDE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER. *Gestión y Ambiente*, 15(2), 117–130. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/article/view/35343>
- Vergíú Canto, J. (2013). Producción y Gestión Value Chain management aS a tool for SerViCe Company. *Jorge Vergíú Canto Ind. data*, 16(1), 17–28.
- Yolanda, I., Bayas, G., & Cejas Martínez, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, ISSN-e 1856-1810, Año 13, N°. 37, 2017, págs. 109-129, 13(37), 109–129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7169805&info=resumen&idioma=ENG>
- Yolanda Paladines Galarza, F., & Dra María Luisa Otero, T. (s/f). *MANAGEMENT OF THE COMMUNICATION OF THE BRAND ON SOCIAL NETWORKS CASE STUDY OF THREE CAMPAIGNS WITH FACEBOOK IN ECUADOR.*

ANEXOS

Anexo 2. Encuesta de opinión pública

Buenos días soy el Médico Víctor Marca y me gustaría realizarles la siguiente encuesta con el objetivo de identificar la posibilidad de creación de un centro médico integral en la parroquia que brinde servicios médicos adecuados y completos para el beneficio de usted y su familia, de ante mano quedo agradecido con si colaboración.

Instrucciones para el observador:

- Escriba una X en los datos requerido para la investigación

1. Estado Civil

Soltero/a__ Divorciado/a__ Unión de Hecho__ Casado/a__
Viudo/a__

2. Sexo

Masculino__ Femenino__

3. Edad

1-9 años__ 10-19 años__ 20-64 años__ 65 años y más__

4. Nivel Económico

Bajo__ Medio__ Alto__

4. Ocupación

QQDD__ Estudiante__ Empleada__ Profesional__

6. Etnia

Mestizo__ Indígena__ Afroecuatoriana__ Blanco__
Mulata__ Montubio__

7. Lugar de Residencia

Centro Parroquial__ San Juan__ Botoneros__ Las Balsas__ Célica__
Portete__

8. ¿Qué tipo de Seguro Tiene?

IESS__ Seguro Privado__ Ninguno__

9. Preferiría recibir atención médica personalizada, completa e integral de forma privada

Si___ No___

10. ¿Actividad económica que usted realiza?

Agricultura___ Ganadería___ Profesor___ Empleado Publico___

Minería___ Empleado Privado___

11. ¿En caso de enfermedad usted acude a un médico?

Si___ No___

12. Si la 13 es si responda: ¿A qué lugar usted acude?

Casa___ Médico Privado___ Subcentro de salud de la parroquia___

Hospital___ Clínica___ Medicina Ancestral___

13. Se siente satisfecho con la atención que le brindan donde actualmente recibe atención médica

Si___ No___

14. ¿Qué enfermedad usted tiene con más Frecuencia?

Respiratoria___ Digestivas___ Musculares___ Urinarias___

15. ¿Con que frecuencia usted visita al médico?

Semanal___ Quincenal___ Mensual___ Una vez al año___

En caso de Enfermedad___

16. ¿Qué servicios le gustaría que tuviera este centro médico integral?

Calidad___ Precios Justos___ Buena atención al usuario___

Multiservicios___ Atención personalizada___

17. ¿Cuánto usted estaría dispuesto a pagar por el servicio brindado?

De \$10 a \$20___ De \$21 a \$30___ De \$31 a \$40___ De \$41 a más___

18. ¿Siente la necesidad de que en la parroquia exista un centro médico integral para sobrellevar y tratar las enfermedades que adolecen a la población?

Si___ No___

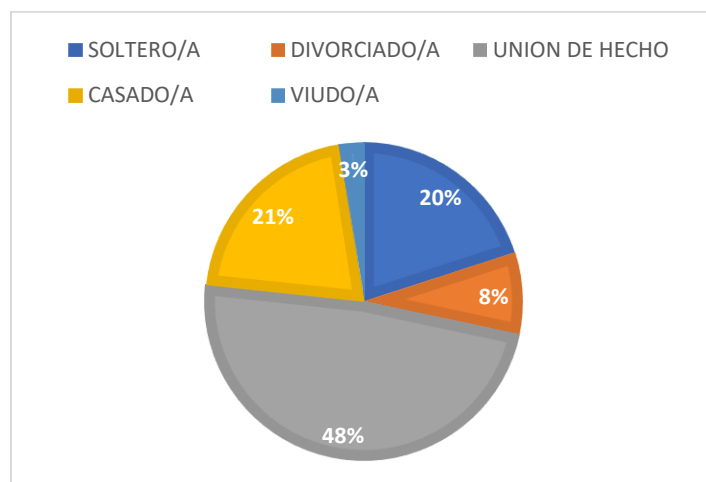
GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 3. Resultados Obtenidos

1. Estado Civil

ESTADO CIVIL	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SOLTERO/A	24	20,0
DIVORCIADO/A	10	8,3
UNION DE HECHO	58	48,3
CASADO/A	25	20,8
VIUDO/A	3	2,5
TOTAL	120	100

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

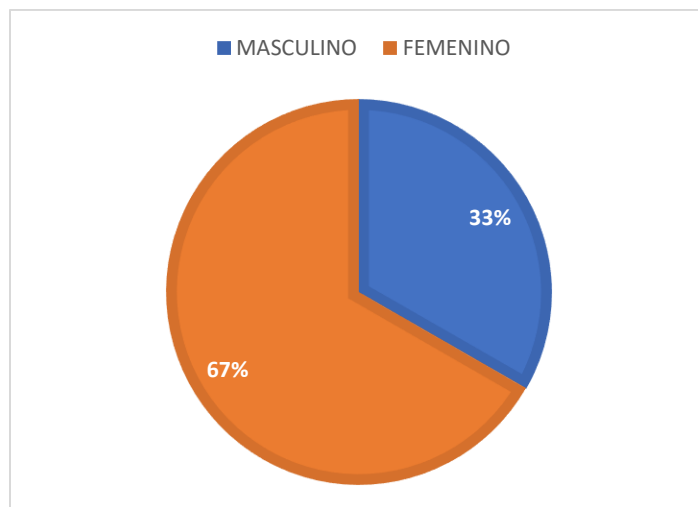
Análisis:

En la pregunta 1 realizada a los encuestados, el 48,3% indicó que su estado civil es Unión de Hecho, otro 20,8% casado, un 20% solteros, un 8,3% divorciado y el último 2,5% viudo.

2. Sexo

SEXO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MASCULINO	40	33,3
FEMENINO	80	66,7
TOTAL	120	100

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

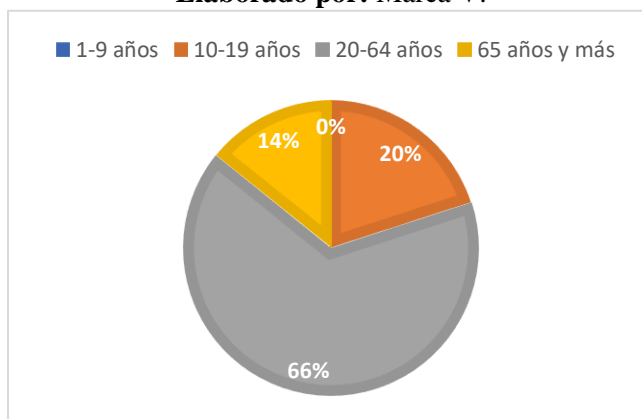
Análisis:

En la pregunta 2 DEL 100% de las encuestas, indican que el 66,7% son de sexo femenino y el 33,3% al sexo masculino lo que nos indica una mayor participación de parte del género femenino.

3. Edad

SEXO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1-9 años	0	0,0
10-19 años	24	20,0
20-64 años	79	65,8
65 años y más	17	14,2
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

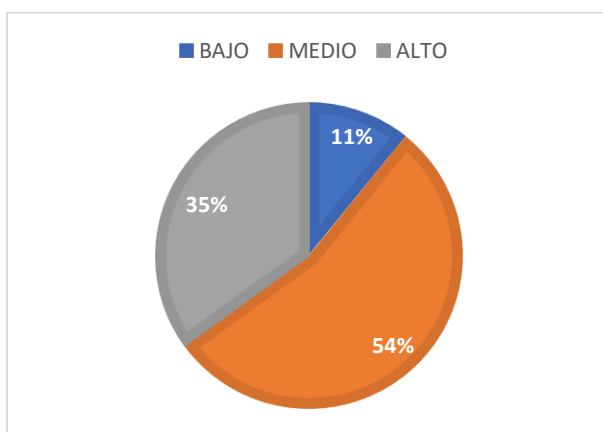
Análisis:

En la pregunta 3 realizada a los encuestados, el 65,8% indicó que tienen de 20 a 64 años, otro 20% entre 10 a 19 años y un 14,2% de 65 años y más.

4. Nivel Económico

NIVEL ECONOMICO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BAJO	13	10,8
MEDIO	65	54,2
ALTO	42	35,0
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

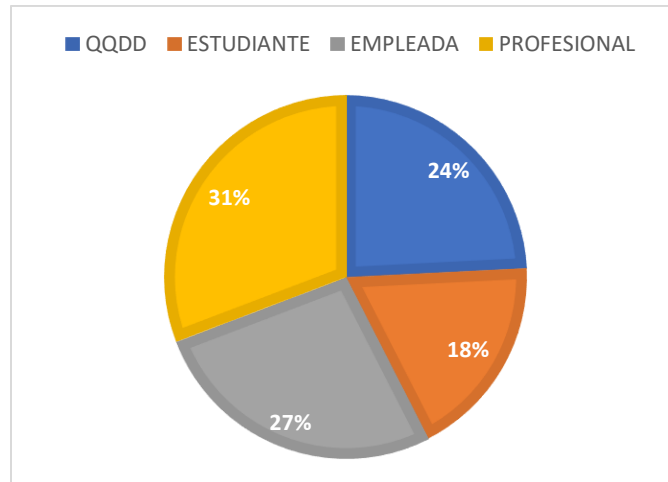
Análisis:

En la pregunta 4 realizada a los encuestados, el 54,2% indicó que tiene un nivel económico medio, otro 35% nivel económico alto y un 10,8% nivel económico bajo.

5. Ocupación

OCUPACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
QQDD	29	24,2
ESTUDIANTE	22	18,3
EMPLEADA	32	26,7
PROFESIONAL	37	30,8
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

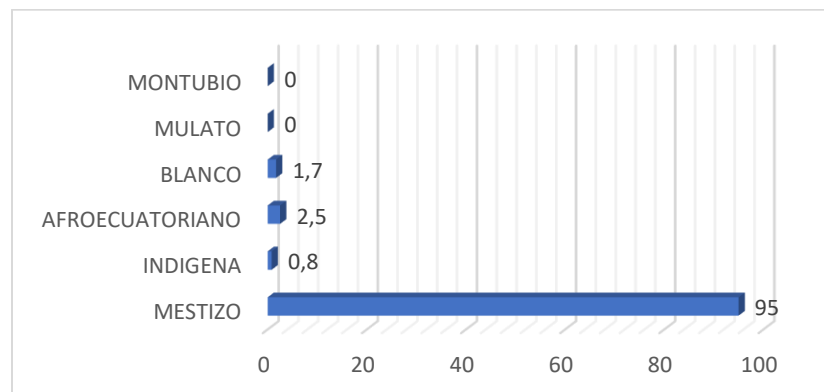
Análisis:

En la pregunta 5 realizada a los encuestados, el 30,8% indicó que es profesional, otro 26,7% son empleados en empresas privadas, un 24,2% son amas de casa y un 18,3% son estudiantes.

6. Etnia

ETNIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MESTIZO	114	95,0
INDIGENA	1	0,8
AFROECUATORIANO	3	2,5
BLANCO	2	1,7
MULATO	0	0,0
MONTUBIO	0	0,0
TOTAL	120	100

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

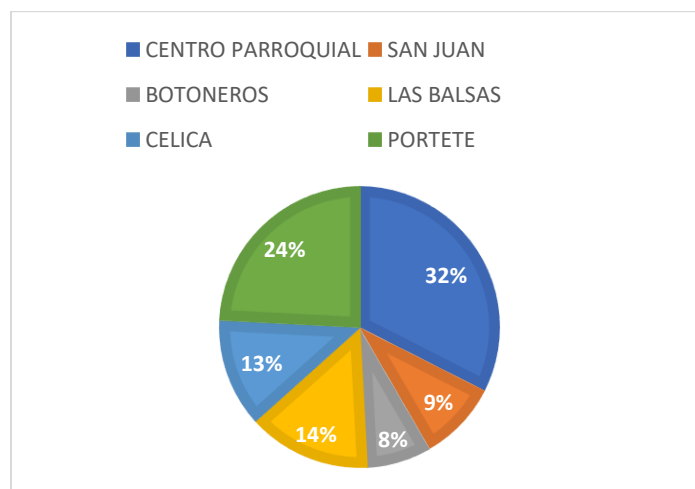
Análisis:

En la pregunta 6 realizada a los encuestados, el 95% indico que es de etnia mestiza, un 2,5% son afroecuatorianos, un 1,7% se consideran blancos, y un 0,8% de etnia indígena.

7. Lugar de Residencia

LUGAR DE RESIDENCIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
CENTRO PARROQUIAL	39	32,5
SAN JUAN	11	9,2
BOTONEROS	9	7,5
LAS BALSAS	17	14,2
CELICA	15	12,5
PORTETE	29	24,2
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

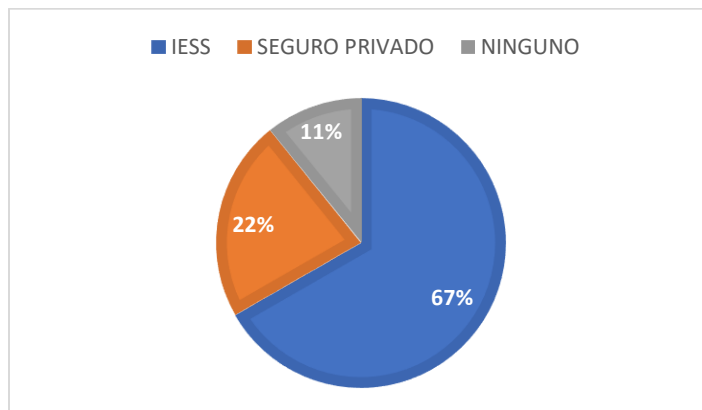
Análisis:

En la pregunta 7 realizada a los encuestados, el 32,5% indico que es del Centro Parroquial, un 24,2% es de Portete, un 14,2% del barrio Las Balsas, un 9,2% de San Juan y un 7,5% de Botoneros.

8. ¿Qué tipo de Seguro Tiene?

SEGURO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
IESS	80	66,7
SEGURO PRIVADO	27	22,5
NINGUNO	13	10,8
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

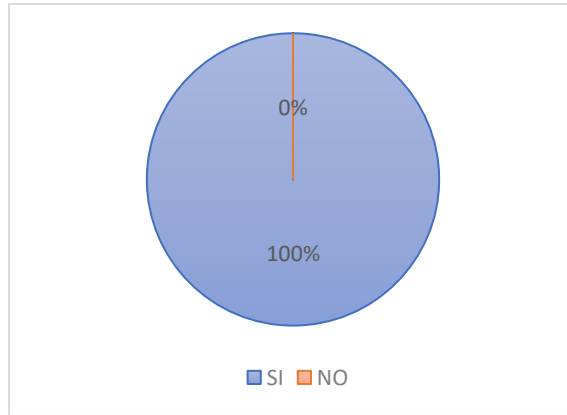
Análisis:

En la pregunta 8 realizada a los encuestados, el 66,7% indicó que es asegurado por parte del IESS, un 22,5% es asegurado por medio de seguro privado particular y un 10,8% no posee seguro.

9. Preferiría recibir atención médica personalizada, completa e integral de forma privada

ATENCIÓN MÉDICA COMPLETA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	120	100,0
NO	0	0,0
TOTAL	120	100

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

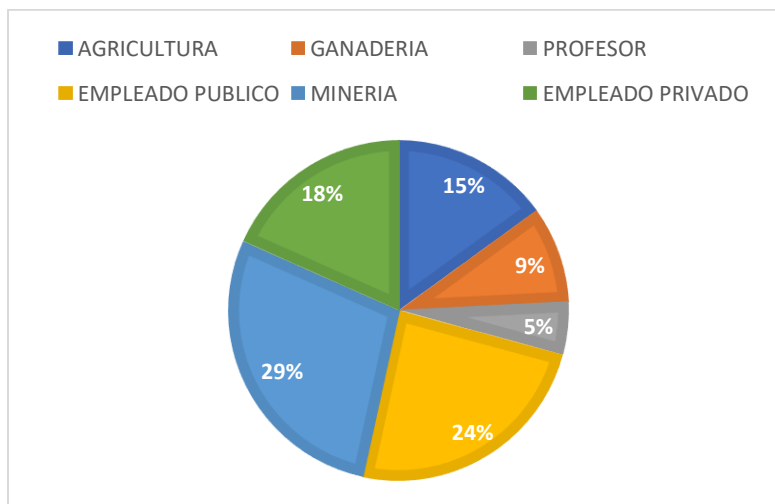
Análisis:

En la pregunta 9 realizada a los encuestados, el 100% indico que prefiere una atención medica personalizada, completa e integral de forma privada.

10. ¿Actividad económica que usted realiza?

ACTIVIDAD ECONOMICA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
AGRICULTURA	18	15,0
GANADERIA	11	9,2
PROFESOR	6	5,0
EMPLEADO PUBLICO	29	24,2
MINERIA	34	28,3
EMPLEADO PRIVADO	22	18,3
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

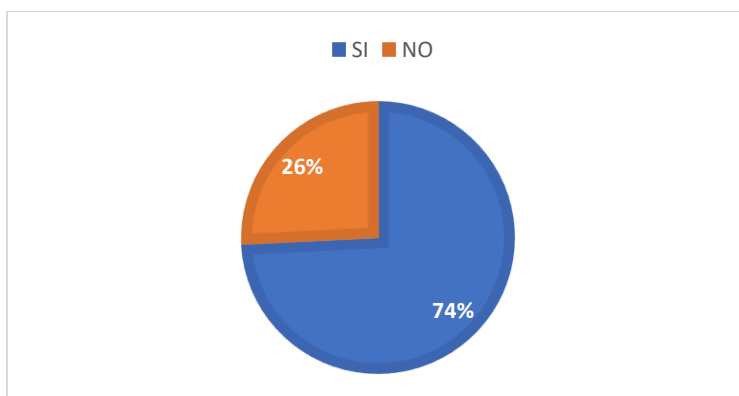
Análisis:

En la pregunta 10 realizada a los encuestados, el 28,3% indico que se dedica a la minería, un 24,2% es empleado público, un 18,3% empleado privado, el 15% corresponde a agricultores, un 9,2% a ganadería y un 5% son profesores.

11. ¿En caso de enfermedad usted acude a un médico?

ACUDE A MEDICO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	89	74,2
NO	31	25,8
TOTAL	120	100

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

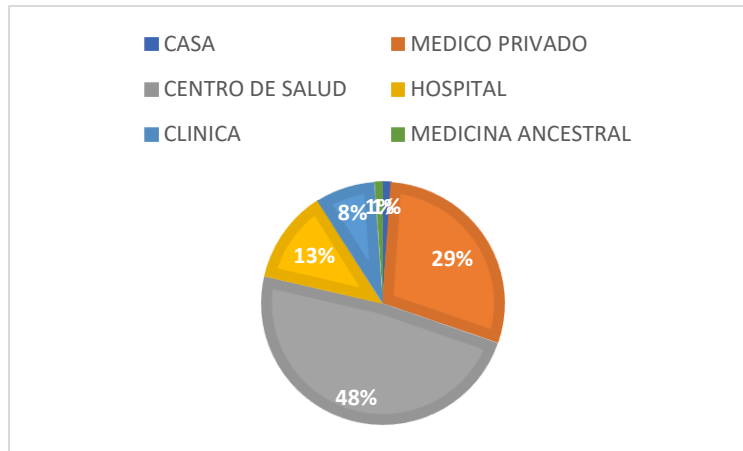
Análisis:

En la pregunta 11 realizada a los encuestados, el 74,2% indico que, Si acude en caso de enfermedad al médico, por otra parte, existe un 25,8% que no asiste y espera a que se le cure por sí mismo.

12. Si la 13 es si responda: ¿A qué lugar usted acude?

A DONDE ACUDE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
CASA	1	1,1
MEDICO PRIVADO	26	29,2
CENTRO DE SALUD	43	48,3
HOSPITAL	11	12,4
CLINICA	7	7,9
MEDICINA ANCESTRAL	1	1,1
TOTAL	89	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

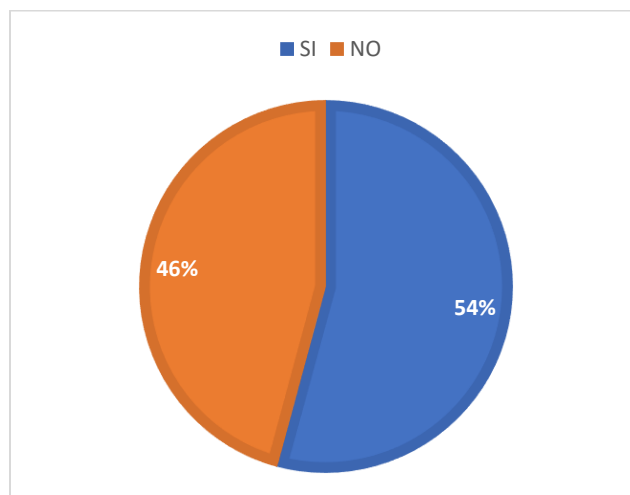
Análisis:

En la pregunta 12 realizada a los encuestados, el 48,3% indicó que acude al centro de salud de la parroquia, un 29,2% acuden a médico privado, otro 12,4% acude al hospital, un 7,9% a la clínica y un 1,1% utiliza remedios en casa o en su defecto acude donde la persona sabia de Malvas por medicina ancestral.

13. Se siente satisfecho con la atención que le brindan donde actualmente recibe atención médica

SATISFECHO CON ATENCION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	65	54,2
NO	55	45,8
TOTAL	120	100

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

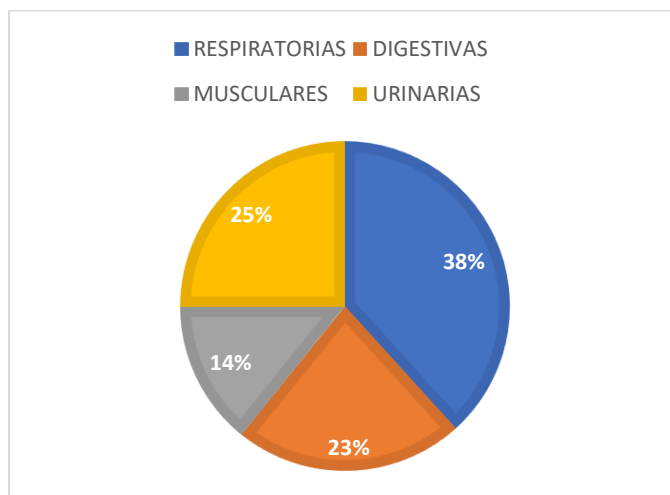
Análisis:

En la pregunta 13 realizada a los encuestados, el 54,2% indico que, si se sienten satisfechos con la atención, por otra parte, existe un 45,8% que no se sienten contentos con la atención ofrecida.

14. ¿Qué enfermedad usted tiene con más Frecuencia?

PATOLOGIA MAS FRECUENTE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
RESPIRATORIAS	46	38,3
DIGESTIVAS	27	22,5
MUSCULARES	17	14,2
URINARIAS	30	25,0
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

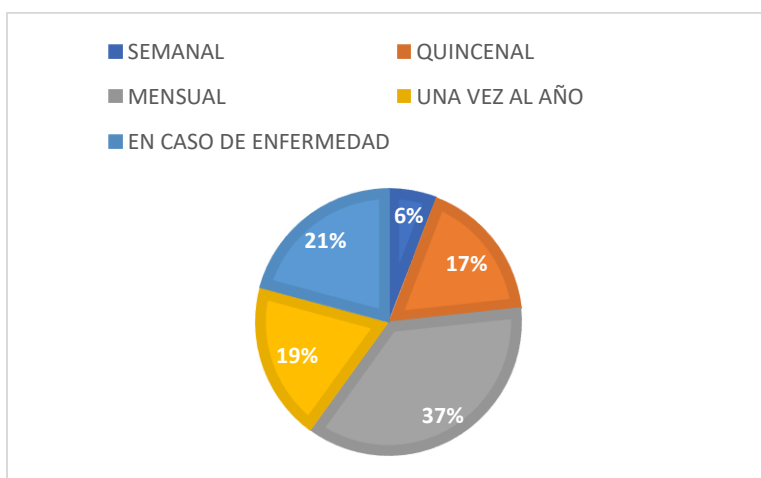
Análisis:

En la pregunta 14 realizada a los encuestados, el 38,3% indico que se enfermaba de las vías respiratorias, un 25% de patologías urinarias, otro 22,5% de enfermedades digestivas y un 14,2% de enfermedades musculares.

15. ¿Con que frecuencia usted visita al médico?

FRECUENCIA DE VISITA AL MEDICO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SEMANAL	7	5,8
QUINCENAL	21	17,5
MENSUAL	44	36,7
UNA VEZ AL AÑO	23	19,2
EN CASO DE ENFERMEDAD	25	20,8
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

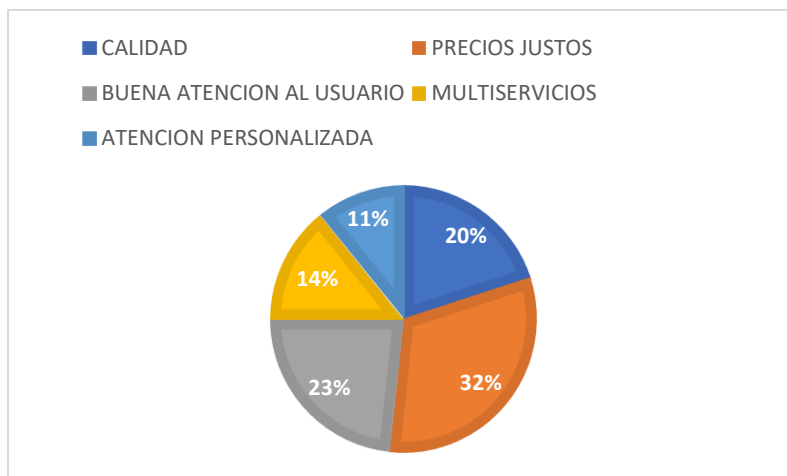
Análisis:

En la pregunta 15 realizada a los encuestados, el 36,7% indicó que acudía mensualmente a controles médicos, un 20,8% acudía en caso de enfermedad, otro 19,2% una vez al año, un 17,5% acudía de manera quincenal, y un 5,8% semanal.

16. ¿Qué servicios le gustaría que tuviera este centro médico integral?

SERVICIOS QUE LE GUSTARIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
CALIDAD	24	20,0
PRECIOS JUSTOS	38	31,7
BUENA ATENCION AL USUARIO	28	23,3
MULTISERVICIOS	17	14,2
ATENCION PERSONALIZADA	13	10,8
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

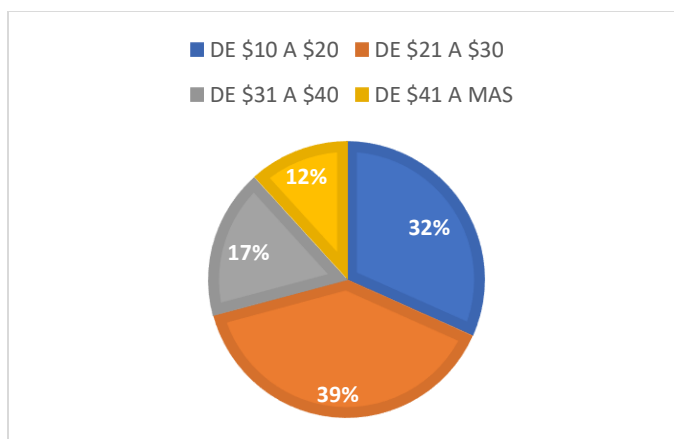
Análisis:

En la pregunta 16 realizada a los encuestados, el 31,7% indico que le gustarían precios justos, un 23,3% prefieren buena atención al usuario, otro 20% la calidad en atención, un 14,2% que se preste multiservicios, y un 10,8% atención personalizada.

17. ¿Cuánto usted estaría dispuesto a pagar por el servicio brindado?

PAGO POR SERVICIO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
DE \$10 A \$20	38	31,7
DE \$21 A \$30	47	39,2
DE \$31 A \$40	21	17,5
DE \$41 A MAS	14	11,7
TOTAL	120	100,0

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

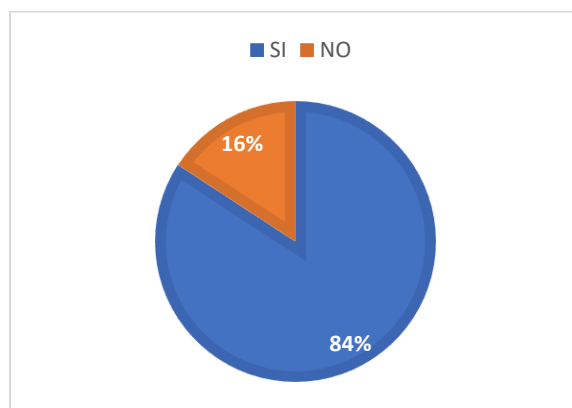
Análisis:

En la pregunta 17 realizada a los encuestados, el 39,2% indico que estaría dispuesto a pagar de \$21 a \$30, un 31,7% prefieren de \$10 a \$20, otro 17,5% de \$31 a \$40, y un 11,7% pagaría de \$41 a más por el servicio brindado.

18. ¿Siente la necesidad de que en la parroquia exista un centro médico integral para sobrellevar y tratar las enfermedades que adolecen a la población?

NECESIDAD DE LA CREACION DEL CENTRO MEDICO INTEGRAL	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	101	84,2
NO	19	15,8
TOTAL	120	100

Elaborado por: Marca V.



Elaborado por: Marca V.

Análisis:

En la pregunta 18 realizada a los encuestados, el 84,2% indico que, Si sienten la necesidad de que exista un centro médico integral en Malvas, y un 15,8 No siente la necesidad de este centro médico.