



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE
ESTRATEGIAS CON UN ENFOQUE INTEGRAL PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN Y EFICIENCIA EN EL CENTRO DE SALUD PICAIHUA TIPO A
DE LA PARROQUIA PICAIHUA CANTÓN AMBATO**

Tutor:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

Autor:

Md. Adriana Valeria Alvear Acosta

2024

RESUMEN

La Parroquia Picaihua, situada en la provincia de Tungurahua, Ecuador, es una comunidad con una rica historia marcada por su fundación durante el periodo colonial español y su población mayoritariamente compuesta por comunidades indígenas y mestizas. A lo largo de los años, ha preservado sus tradiciones ancestrales y valores comunitarios, convirtiéndose en un símbolo de resistencia y preservación cultural en la región.

Sin embargo, a pesar de su historia y patrimonio cultural, la Parroquia Picaihua enfrenta desafíos significativos en cuanto a la atención médica y la salud de su población. La infraestructura de salud es básica y los servicios son limitados, lo que dificulta el acceso a la atención médica para la comunidad dispersa. El Centro de Salud Picaihua Tipo A, como principal proveedor de servicios de salud en la zona, se enfrenta a problemas de calidad y eficiencia en su gestión gerencial y atención al paciente. Por esta razón, se plantea la necesidad de implementar un Plan de Gestión Gerencial para la Optimización de Estrategias en el Centro de Salud Picaihua Tipo A. Este plan busca abordar los desafíos existentes, como la falta de procedimientos administrativos estandarizados y la carencia de capacitación en habilidades de atención al cliente. Además, se busca mejorar la calidad de vida de la comunidad, aumentar la satisfacción del paciente y alinear los servicios de salud con estándares de calidad reconocidos internacionalmente, como la certificación ISO 9001.

El Plan de Gestión Gerencial propuesto es fundamental para mejorar la atención médica en la Parroquia Picaihua, garantizando que la comunidad tenga acceso a servicios de salud de calidad y eficientes. Además, representa un compromiso con el desarrollo y el bienestar de la comunidad, alineado con sus valores históricos de solidaridad y preservación cultural.

Palabras clave: Parroquia Picaihua, Tungurahua, Ecuador, historia, comunidad indígena, mestiza, tradiciones, atención médica, Centro de Salud Picaihua Tipo A, desafíos, gestión gerencial, calidad, eficiencia, procedimientos administrativos, capacitación, ISO 9001, acceso, infraestructura, necesidad, desarrollo, bienestar, compromiso.

ABSTRACT

The Picaihua Parish, located in the province of Tungurahua, Ecuador, is a community with a rich history marked by its foundation during the Spanish colonial period and its population mostly composed of indigenous and mestizo communities. Over the years, it has preserved its ancestral traditions and community values, becoming a symbol of resistance and cultural preservation in the region.

However, despite its history and cultural heritage, Picaihua Parish faces significant challenges in terms of medical care and the health of its population. Health infrastructure is basic and services are limited, making access to health care difficult for the dispersed community. The Picaihua Type A Health Center, as the main provider of health services in the area, faces quality and efficiency problems in its management and patient care. For this reason, there is a need to implement a Management Management Plan for the Optimization of Strategies at the Picaihua Type A Health Center. This plan seeks to address existing challenges, such as the lack of standardized administrative procedures and the lack of training in Customer service skills. In addition, it seeks to improve the quality of life of the community, increase patient satisfaction and align health services with internationally recognized quality standards, such as ISO 9001 certification.

The proposed Management Management Plan is essential to improve medical care in Picaihua Parish, guaranteeing that the community has access to quality and efficient health services. In addition, it represents a commitment to the development and well-being of the community, aligned with its historical values of solidarity and cultural preservation.

Keywords: Picaihua Parish, Tungurahua, Ecuador, history, indigenous community, mestizo, traditions, medical care, Picaihua Type A Health Center, challenges, managerial management, quality, efficiency, administrative procedures, training, ISO 9001, access, infrastructure, need, development, well-being, commitment.

ÍNDICE

1	CAPITULO I	1
1.1	1.ANALÍISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	1
1.1.1	Introducción	1
1.2	Análisis de la situación actual de Gestión Gerencial	2
1.2.1	Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	4
1.2.2	Oferta y Demanda de Servicios	5
1.2.3	Análisis geoespacial y geopolíticos	6
1.2.4	Imagen 1 Límites geográficos.....	7
1.2.5	Tabla 1 Metereológica	8
	DESCRIPCIÓN DE IMPACTOS Y NIVEL DE CONTAMINACIÓN EN EL ENTORNO AMBIENTAL.	9
1.2.4	Población atendida	10
1.2.6	Demanda de servicios insatisfecha	10
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.4	JUSTIFICACIÓN DEL PLATEAMIENTO DE PROBLEMA.....	12
1.5	OBJETIVOS	12
1.5.1	OBJETIVO GENERAL.....	12
1.5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.6	OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	13
2	CAPITULO II	16
2.1	JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUANTITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS. ...	16
2.2	DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	18
3	CAPITULO III	20
3.1	Análisis de la industria de servicios de salud	20
3.2	Análisis de la industria de servicios de salud	20
3.3	Análisis FODA.....	21
3.4	Cadena de Valor de la organización	22
3.5	PLANIFICACIÓN ESTRÁTEGICA.....	23
3.5.1	Visión.....	23
3.5.2	Misión	23

3.5.3	Valores Fundamentales	23
3.5.4	Objetivos Estratégicos	23
3.5.5	Principios Éticos	25
3.5.6	Políticas	25
3.6	FORMULACIÓN DEL PLAN GERENCIAL.....	27
4	CAPÍTULO 4	29
4.1	EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL	29
4.2	EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL.....	30
4.2.1	LIMITACIONES Y RESTRICCIONES EN LA GESTION GERENCIAL	30
5	CONCLUSIONES	31
6	RECOMENDACIONES	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Metereológica.....	8
Tabla 2 NIVEL DE AFECTACIÓN AMBIENTAL POTENCIALIDADES Y PROBLEMAS.....	9
Tabla 3 Análisis FODA.....	22
Tabla 4 Actividad N1 Desarrollo de Procedimientos Administrativos Estandarizados.....	27
Tabla 5 Actividad N2 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad..	28
Tabla 6 Actividad N3 Capacitación del Personal en Técnicas de Comunicación y Atención al Cliente.....	28
Tabla 7 Limitaciones y restricciones en la gestion gerencial.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Imagen 1 Límites geográficos	7
------------------------------------	---

1 CAPITULO I

1.1 1.ANALÍISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1.Introducción

La Parroquia Picaihua, ubicada en el Cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua, Ecuador, se destaca por su rica historia y su diversidad cultural. Este territorio, enclavado en la región andina, se caracteriza por su paisaje montañoso y su clima templado, lo que lo convierte en un lugar de gran atractivo turístico. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población de Picaihua ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años, alcanzando una cifra de aproximadamente 10,000 habitantes en el último censo realizado en 2020 (INEC, 2021).

Además de su belleza natural, Picaihua se distingue por su rica herencia cultural, influenciada por la presencia de comunidades indígenas y mestizas. La celebración de festividades tradicionales, como la Fiesta de la Virgen del Carmen, refleja la arraigada identidad cultural de sus habitantes y la importancia de las prácticas religiosas en la vida cotidiana (Gad Parroquial de Picaihua, 2023)

Sin embargo, a pesar de sus encantos naturales y culturales, la Parroquia Picaihua enfrenta desafíos significativos en términos de desarrollo socioeconómico y acceso a servicios básicos. Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Ambato, la falta de infraestructura adecuada, especialmente en áreas como salud y educación, constituye una de las principales preocupaciones para la comunidad local (Gad Parroquial de Picaihua, 2023)

A medida que Picaihua avanza hacia el futuro, es crucial realizar un análisis situacional exhaustivo que permita comprender mejor su realidad actual y establecer las bases para un desarrollo sostenible. En este sentido, este informe busca proporcionar una visión integral de la situación socioeconómica, cultural y ambiental de la Parroquia Picaihua, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y desafíos que orienten las acciones futuras hacia un crecimiento equitativo y sostenible.

En el contexto de la constante búsqueda de mejoras en la calidad y eficiencia de los servicios de salud, surge la necesidad imperante de desarrollar e implementar estrategias efectivas en el ámbito de la gestión gerencial. En este sentido, el presente proyecto se enfoca en el diseño y ejecución de un Plan de Gestión Gerencial para la Optimización de Estrategias en el Centro de Salud Picaihua Tipo A, ubicado en la Parroquia Picaihua, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Ecuador. (Peters & Murrugarra, 2013).

Este proyecto se fundamenta en el compromiso de brindar atención médica integral y de calidad a la comunidad local, reconociendo las demandas crecientes y los desafíos existentes en el sistema de salud. A través de un enfoque multidisciplinario y participativo, se buscará identificar, analizar y abordar las áreas de mejora en la gestión administrativa y la atención al paciente, con el objetivo de optimizar los recursos disponibles y garantizar un servicio eficiente y orientado al bienestar de la población. (World Health Organization, 2008).

1.2 Análisis de la situación actual de Gestión Gerencial

El Plan de Gestión Gerencial propuesto no solo busca resolver problemas inmediatos, sino también sentar las bases para una mejora continua y sostenible en el Centro de Salud Picaihua Tipo A. Se prevé que este proyecto no solo tenga un impacto positivo en la calidad de la atención médica, sino también en la satisfacción del paciente, la eficiencia operativa y el desarrollo social de la comunidad en su conjunto.

A lo largo de esta propuesta, se detallarán los objetivos, estrategias, actividades y recursos necesarios para la implementación exitosa del Plan de Gestión Gerencial en el Centro de Salud Picaihua Tipo A. Se espera que este proyecto sea el punto de partida para una transformación significativa en la prestación de servicios de salud en la región, con el compromiso constante de mejorar la calidad de vida de la población atendida.

Además se puede profundizar en los siguientes aspectos debido a que mediante ellos se puede desarrollar un plan de gestión gerencial efectivo que mejore la calidad de la atención y la eficiencia operativa en este centro de salud específico.

- **Gestión Integral en Centros de Salud:** Varios autores coinciden en la importancia de adoptar un enfoque integral en la gestión de centros de salud. Esto implica considerar no solo aspectos clínicos, sino también administrativos, operativos y de recursos humanos. La gestión integral permite una visión holística de las operaciones del centro de salud, lo que puede conducir a una mejora general en la calidad de la atención y la eficiencia operativa.
- **Planificación Estratégica:** La planificación estratégica es fundamental para orientar las acciones del centro de salud hacia metas claras y definidas. Esto implica establecer objetivos a largo plazo, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para alcanzar esos objetivos. Una planificación estratégica sólida proporciona una hoja de ruta para la gestión efectiva y la toma de decisiones informadas.
- **Gestión de Calidad:** La gestión de la calidad es un aspecto crucial para garantizar la entrega de servicios de salud seguros y efectivos. Esto incluye la implementación de prácticas y procesos que aseguren la calidad de la atención médica, así como la participación del personal en actividades de mejora continua. La gestión de calidad también implica la recopilación y análisis de datos para evaluar el desempeño del centro de salud y realizar ajustes según sea necesario.
- **Optimización de Recursos:** La optimización de recursos es esencial para garantizar la eficiencia operativa y el uso eficaz de los recursos disponibles, incluidos el personal, los equipos y el presupuesto. Esto puede implicar la identificación de áreas de desperdicio, la implementación de prácticas de gestión de inventario eficientes y la asignación óptima de personal para satisfacer la demanda de servicios de salud.
- **Innovación Tecnológica:** La adopción de tecnologías innovadoras puede mejorar significativamente la prestación de servicios de salud. Esto puede incluir la implementación de sistemas de información médica electrónica, la telemedicina para la prestación de servicios a distancia y la utilización de dispositivos médicos avanzados. La innovación tecnológica

puede mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la calidad de la atención médica en el centro de salud.

- **Liderazgo y Gestión del Cambio:** El liderazgo efectivo y la gestión del cambio son fundamentales para impulsar la implementación exitosa de iniciativas de mejora en el centro de salud. Un liderazgo sólido proporciona dirección, motivación y apoyo al personal, mientras que la gestión del cambio ayuda a superar las resistencias y a fomentar una cultura organizacional receptiva al cambio y la innovación.
- **Enfoque Centrado en el Paciente:** Un enfoque centrado en el paciente reconoce las necesidades y preferencias individuales de los pacientes y los coloca en el centro de la atención médica. Esto implica brindar atención personalizada, comunicación efectiva y atención compasiva para mejorar la experiencia del paciente y los resultados de salud.
- **Mejora Continua:** La mejora continua es un proceso iterativo y dinámico que busca identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes continuos para optimizar el desempeño del centro de salud. Esto implica la participación activa del personal en la identificación de problemas, la implementación de soluciones y la evaluación de resultados para garantizar una atención de alta calidad y eficiencia operativa sostenida a lo largo del tiempo.

1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

La estructura administrativa, financiera y operativa del Centro de Salud Picaihua Tipo A en Ambato se organiza en varios departamentos funcionales para garantizar un funcionamiento eficiente y la prestación de servicios de salud de alta calidad a la comunidad local. En primer lugar, la dirección médica se encarga de supervisar las operaciones clínicas y administrativas, coordinar con el personal médico y de enfermería, así como desarrollar y dar seguimiento a las políticas de salud pública. Este departamento está compuesto por el Director de la Unidad, el Coordinador Médico, el Jefe de Enfermería, médicos especialistas y generales, así como enfermeros/as, auxiliares de farmacia, limpieza y personal encargado de la parte de estadística.

En cuanto a la administración y finanzas, este departamento es responsable de gestionar las finanzas y el presupuesto, administrar los recursos humanos, controlar el inventario y las compras, así como elaborar informes financieros. Está conformado por el Administrador/a, el Contador/a, el Asistente Administrativo/a y el personal de Recursos Humanos que están ubicados fuera del Centro de Salud, es decir, corresponde al distrito al cual nuestro Centro de Salud pertenece.

Los servicios clínicos comprenden la prestación de servicios médicos y de enfermería, tanto de atención primaria como especializada. Este departamento está integrado por médicos generales y especialistas, obstetra, enfermeros/as,

La atención al paciente se ocupa de la recepción y registro de pacientes, la coordinación de citas médicas y la resolución de consultas y quejas. Este departamento cuenta con un auxiliar de estadística.

Para el despacho de medicación y entrega de insumos se encarga personal auxiliar de farmacia quien está encargado de todo lo que comprende la farmacia y los insumos de los mismos.

Finalmente, los servicios de apoyo se encargan del mantenimiento de las instalaciones, la limpieza y desinfección, así como la seguridad del centro de salud. Este departamento incluye personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

En conjunto, esta estructura organizativa asegura una gestión integral del Centro de Salud Picaihua Tipo A en Ambato, facilitando la coordinación entre los diferentes departamentos y garantizando una atención de calidad a la población atendida. (Alvear, 2023)

1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios

La oferta y la demanda de los servicios del Centro de Salud Picaihua Tipo A están influenciadas por varios factores, que incluyen la población atendida, la infraestructura disponible, la calidad de los servicios ofrecidos y las necesidades de salud de la comunidad. Según Smith et al. (2022), la demanda de servicios de salud en áreas rurales como Picaihua puede verse afectada por la disponibilidad de atención médica primaria y la prevalencia de enfermedades en

la zona. Además, estudios de Johnson y colaboradores (2021) han demostrado que la accesibilidad financiera y geográfica también juega un papel importante en la determinación de la demanda de servicios de salud.

Por otro lado, la oferta de servicios del centro de salud se ve determinada por la capacidad del personal médico y de enfermería, la disponibilidad de equipos médicos y tecnología, así como la capacidad de las instalaciones para atender a los pacientes de manera efectiva y eficiente. Según González y Smith (2022), la disponibilidad de recursos humanos capacitados y la infraestructura adecuada son factores clave para garantizar la prestación de servicios de salud de calidad en áreas rurales como Picaihua. Además, la disponibilidad de medicamentos y suministros médicos también influye en la capacidad del centro de salud para satisfacer la demanda de servicios médicos (Martínez, 2021).

Es importante realizar un análisis continuo de la oferta y la demanda de los servicios para adaptarse a las necesidades cambiantes de la población y garantizar una atención de calidad y accesible para todos los habitantes de la zona. Según estudios de Rodríguez et al. (2020), este enfoque centrado en las necesidades de la comunidad es fundamental para mejorar el acceso a la atención médica en áreas rurales y promover la equidad en la salud.

Los servicios que ofrece el Centro de Salud Picaihua son los siguientes:

- Atención médica primaria
- Servicios de enfermería
- Programas de promoción de la salud
- Servicios de diagnóstico básico
- Controles prenatales

1.2.3 Análisis geoespacial y geopolíticos

La parroquia Picaihua tiene una altura sobre el nivel del mar de 2.600m, se encuentra situada en la zona Sudeste rural de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Ecuador.



Imagen 1 Límites geográficos

Fuente: Google maps

Los caseríos pertenecientes a la parroquia de Picaihua son:

- Shuyurco
- Mollepamba
- 10 de Agosto
- Tangaiche
- Calicanto
- Simón Bolívar
- Terremoto
- San Juan
- Atarazana
- Sigsipamba
- San Cayetano
- Las Viñas
- San Luis
- Centro Parroquial

La latitud y altitud cantonal provoca variación de temperatura y precipitación en

los diferentes pisos ecológicos, esta variación a nivel del cantón es grande. El cantón presenta tres pisos ecológicos principales que dominan el área de acuerdo a la clasificación por altura son: andino (> 3600 m), subandino (3.200 – 3.600 m) e interandino (2800 – 3200 m), en este último rango se encuentra la parroquia Picaihua. Clima (Humedad, Temperatura Media, con una temperatura promedio de 15 grados centígrados). (Gad Parroquial de Picaihua, 2023)

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Precipitación	400 a 600 mm
Temperatura	12 a 18° C
Humedad	60%

1.2.4 **Tabla 1 Metereológica**

Obtenida de: <https://www.weatheravenue.com/es/america/ec/tungurahua/picaihua-tiempo-15-dias.html>

El Centro de Salud Picaihua, está localizado en el Barrio La Floresta, en la Avenida Galo Vela, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, correspondiente al primer nivel de atención, con una capacidad resolutive de los problemas de salud de baja complejidad, realiza actividades de: promoción, prevención, atención por morbilidad y recuperación de la salud; cumple con la aplicación de los programas, proyectos, normas, protocolos del MSP, de acuerdo a su nivel. (Gad Parroquial de Picaihua, 2023)

DESCRIPCIÓN DE IMPACTOS Y NIVEL DE CONTAMINACIÓN EN EL ENTORNO AMBIENTAL.

Recurso	Problema Ambiental	Actividad/Causa	Nivel de afectación
Agua	Contaminación por aguas residuales agrícolas y productoras de cuero. Contaminación por aguas residuales de la población (descargas del sistema sanitario de Ambato – Canal Recolector Terremoto – Picaihua), sin tratamiento previo, (descarga de la parroquia), cuyo inicio se da en la Quebrada Terremoto-Picaihua. Ausencia de agua potable en caseríos marginales.	Uso de pesticidas. / Contaminación de agua.	Media
		Actividades humanas. / descarga de residuos al agua.	Alta
Suelo	Contaminación por residuos sólidos. Erosión de suelos. Contaminación por uso de productos químicos. Contaminación por residuos industriales (mantenimiento vehículos y descarga de productos de las curtiembres)	Bajo nivel de precipitaciones. / Suelos Arenosos.	Alta
		Actividades humanas. / Contaminación del Terreno.	Media
		Riego sin tecnificación y vientos fuertes. / Erosión de suelos	Media
		Ausencia de plan de manejo ambiental de las Industrias y el transporte / Mal manejo de Terreno Fértil.	Media
Flora y fauna	Bajo nivel de presencia de especies de flora y fauna autóctona por las características demográficas y la densidad poblacional distribuida por la parroquia picaihua.	Deforestación e incremento de las áreas pobladas. ausencia y migración de especies animales.	Alta

Tabla 2 NIVEL DE AFECTACIÓN AMBIENTAL POTENCIALIDADES Y PROBLEMAS.

Fuente: (Gad Parroquial de Picaihua, 2023)

1.2.4. Población atendida

Al momento se obtienen datos de la Sala Situacional del centro de Salud de Picaihua que las personas atendidas son 16.567, las cuales sobrepasan el valor del total de la población perteneciente a Picaihua lo que nos hace pensar en que muchas otras personas de otros sitios también son atendidas en nuestro Centro de Salud.

1.2.5 Demanda de servicios insatisfecha

La demanda insatisfecha en el Centro de Salud de Picaihua refleja la disparidad entre las necesidades de atención médica de la población y los recursos disponibles para satisfacerlas. A pesar de los esfuerzos del personal médico y administrativo, la limitada capacidad operativa y los recursos limitados pueden resultar en una incapacidad para atender a todos los pacientes que requieren servicios de salud. Esta situación puede llevar a largos tiempos de espera, falta de disponibilidad de citas médicas, y una atención subóptima para aquellos que buscan atención médica. Para abordar esta demanda insatisfecha, se requieren medidas adicionales para fortalecer la infraestructura, aumentar la capacidad del personal y mejorar la gestión de los recursos disponibles, garantizando así una atención médica más efectiva y accesible para toda la comunidad. (Centro de Salud Picaihua, 2022)

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar de los esfuerzos por proporcionar atención médica de calidad, el Centro de Salud Picaihua Tipo A enfrenta desafíos significativos que afectan tanto la eficiencia como la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población de la Parroquia Picaihua en el Cantón Ambato. Estos desafíos se manifiestan en múltiples aspectos, que van desde limitaciones en la infraestructura y recursos disponibles, hasta la falta de estrategias integrales de gestión que optimicen la atención médica y mejoren la experiencia del paciente. La identificación de estos problemas es crucial, ya que la falta de una gestión gerencial eficiente puede

conducir a una atención subóptima, largos tiempos de espera, y una incapacidad para satisfacer las necesidades de salud de la comunidad de manera efectiva. Por lo tanto, es imperativo desarrollar un plan de gestión gerencial que integre estrategias holísticas y medidas específicas para abordar estos desafíos, mejorando así la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios de salud en el Centro de Salud Picaihua Tipo A. (World Health Organization,2018).

Además el mismo se encuentra frente a una serie de desafíos que obstaculizan su capacidad para brindar una atención médica óptima a la población local. Entre estos desafíos se incluyen la falta de recursos adecuados, tanto humanos como materiales, lo que limita la capacidad del centro para atender eficazmente a todos los pacientes que lo necesitan. Además, la infraestructura actual puede no ser suficiente para satisfacer la creciente demanda de servicios de salud en la zona, lo que podría resultar en tiempos de espera prolongados y una calidad de atención disminuida. (Peters, D. H., & Murrugarra, E.,2013).

Otro aspecto crítico que afecta la eficiencia del Centro de Salud Picaihua Tipo A es la falta de una gestión gerencial integral que coordine de manera efectiva todos los procesos y recursos disponibles. La ausencia de un enfoque estratégico y sistemático puede resultar en una distribución inadecuada de recursos, duplicación de esfuerzos y falta de seguimiento de los resultados. Esta situación no solo impacta negativamente en la calidad de la atención, sino que también puede generar un ambiente laboral desorganizado y desmotivador para el personal de salud, lo que a su vez afecta el nivel de satisfacción del paciente y la percepción pública del centro de salud. (Phillips, R. L., & Bazemore, A. W.,2010).

Además de los desafíos internos, el Centro de Salud Picaihua Tipo A también se enfrenta a presiones externas, como cambios demográficos, evolución de las necesidades de salud de la población y avances tecnológicos en el campo de la medicina. Estos factores externos pueden requerir una adaptación constante de las estrategias y prácticas de gestión para garantizar que el centro siga siendo relevante y efectivo en su misión de proporcionar atención médica de calidad a la comunidad. (Starfield, B., Shi, L., & Macinko, J.,2005).

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PLATEAMIENTO DE PROBLEMA

Se basa fundamentalmente en la necesidad imperante de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población local. Esta necesidad surge de la identificación de diversas deficiencias y desafíos que actualmente afectan el funcionamiento del centro de salud y, por ende, la atención médica proporcionada a los habitantes de la comunidad.

Investigaciones previas, como las de Pérez (2018) y Rodríguez (2019), han demostrado que una gestión deficiente puede resultar en una distribución desigual de recursos, lo que afecta negativamente la calidad de la atención y aumenta los tiempos de espera para los pacientes. Además, la falta de un enfoque estratégico en la gestión administrativa, como mencionan Díaz (2019) y Ruiz (2018), puede conducir a la ineficiencia en la planificación y ejecución de programas de atención médica primaria, impactando directamente en la salud de la comunidad.

La escasez de recursos humanos capacitados y la infraestructura inadecuada, problemas comunes en muchos centros de salud según Gómez (2020) y Martínez (2017), también plantean desafíos significativos para la prestación de servicios de salud efectivos y de calidad en el Centro de Salud Picaihua Tipo A. Estas deficiencias subrayan la necesidad urgente de implementar estrategias de gestión gerencial que mejoren la accesibilidad, calidad y eficiencia de los servicios de salud ofrecidos en la comunidad.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un Plan de Gestión Gerencial integral en el Centro de Salud Picaihua Tipo A, ubicado en la Parroquia Picaihua, Cantón Ambato, con el fin de optimizar estrategias que mejoren la calidad, accesibilidad y eficiencia de la atención médica ofrecida a la población local.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional detallado del Centro de Salud Picaihua Tipo A, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en su gestión administrativa, operativa y financiera.

- Diseñar e implementar estrategias específicas orientadas a mejorar la atención médica primaria, la gestión de recursos humanos del Centro de Salud Picaihua Tipo A.
- Evaluar periódicamente el impacto de las estrategias implementadas en el Centro de Salud Picaihua Tipo A, mediante indicadores de calidad, accesibilidad y eficiencia, con el fin de realizar ajustes necesarios y garantizar la mejora continua de la gestión gerencial.

1.6 OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Las oportunidades de mejora para la prestación de servicios en el Centro de Salud Picaihua Tipo A de la Parroquia Picaihua, Cantón Ambato, son diversas y pueden abordarse de manera integral para garantizar una atención médica de calidad y eficiente para la población local.

En primer lugar, la implementación de tecnologías médicas avanzadas representa una oportunidad significativa para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios de salud. La introducción de sistemas de información electrónica, telemedicina y dispositivos médicos innovadores puede facilitar la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes, así como mejorar la precisión diagnóstica y la gestión de la atención médica. (Smith, 2019; García et al., 2020).

Además, el fortalecimiento de los programas de atención primaria de salud es fundamental para abordar las necesidades de salud de la comunidad. El desarrollo y la promoción de programas que incluyan campañas de vacunación, educación sanitaria y prevención de enfermedades crónicas pueden reducir la carga de enfermedades prevenibles y mejorar la salud general de la población atendida. (Pérez, 2018; Rodríguez, 2021).

Otra oportunidad clave radica en la capacitación continua del personal de salud. Proporcionar capacitación en áreas como atención al paciente, manejo de tecnología médica y actualización en prácticas clínicas puede mejorar la calidad y eficiencia de la atención médica proporcionada en el centro de salud. (Martínez, 2019; Díaz, 2020).

Asimismo, la mejora de la infraestructura y el equipamiento del centro de salud es esencial para garantizar un entorno de trabajo seguro y eficiente para el personal, así como una atención de calidad para los pacientes. Realizar mejoras en la infraestructura física y adquirir equipos médicos modernos y funcionales son acciones que pueden contribuir significativamente a la optimización de los servicios de salud. (Sánchez, 2017; Ruiz, 2021).

Finalmente, la promoción de la participación comunitaria puede fortalecer la relación entre el centro de salud y la comunidad, así como mejorar la adherencia al tratamiento y la prevención de enfermedades. Fomentar la participación activa de la comunidad a través de la formación de comités de salud locales, grupos de apoyo y programas de voluntariado puede contribuir a una atención médica más centrada en las necesidades y preferencias de la población atendida. (López, 2020; González, 2018).

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 Optimización De Estrategias Con Un Enfoque Integral Para Mejorar La Atención Y Eficiencia En El Centro De Salud Picaihua Tipo A De La Parroquia Picaihua Cantón Ambato” MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de Solución	Unidad de Gestión Responsable
Escasez de personal médico y de enfermería	Alta demanda de servicios médicos, falta de incentivos laborales	Aumento de la carga de trabajo, demoras en la atención, agotamiento del personal	Dificultades para contratar personal cualificado, competencia con otros centros de salud	1. Campañas de reclutamiento y retención de personal médico y de enfermería. 2. Mejora de las condiciones laborales y ofrecimiento de incentivos.	Departamento de Recursos Humanos del Centro de Salud

				3.Implementación de programas de formación y capacitación continua.	
Deficiencias en la gestión administrativa	Falta de procesos eficientes y transparentes, escaso control de inventario	Desorganización, pérdida de recursos, retrasos en la toma de decisiones	Resistencia al cambio, necesidad de capacitación del personal administrativo	1.Implementación de un sistema de gestión hospitalaria integrado. 2. Capacitación del personal en gestión administrativa y contable. 3. Revisión y actualización de los procesos administrativos.	Departamento Administrativo del Centro de Salud
Acceso limitado a la atención médica	Escasez de centros de salud en áreas periféricas, transporte deficiente	Aumento de la prevalencia de enfermedades prevenibles, falta de seguimiento médico	Limitaciones presupuestarias, necesidad de coordinación interinstitucional	1. Apertura de unidades médicas móviles para llegar a áreas remotas. 2. Mejora de la red de transporte público hacia el centro de salud. 3. Colaboración con organizaciones locales para la promoción de la salud comunitaria.	Departamento de Atención al Paciente y Coordinación de Servicios
<p>Notas: Problemática evidenciada en el Centro de Salud Picaihua Elaboración: Md. Adriana Alvear Fecha: 01/04/2024</p>					

2 CAPITULO II

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

La investigación cuantitativa desempeña un papel fundamental en la elaboración del plan de gestión gerencial para la optimización de estrategias en el Centro de Salud Picaihua. Este enfoque metodológico nos permite entender las necesidades y percepciones de los usuarios a través del análisis de datos numéricos, proporcionando una comprensión más detallada y contextualizada de sus expectativas con respecto a los servicios de salud ofrecidos. A diferencia de los métodos cualitativos, la investigación cuantitativa se centra en la recopilación y análisis de datos cuantificables, lo que facilita la identificación de patrones y tendencias en un contexto más amplio. (Creswell, 2014)

Este estudio se caracteriza por ser una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Se utiliza un enfoque cuantitativo para recopilar y analizar datos con el propósito de comprender las opiniones y necesidades de los potenciales usuarios del servicio que se ofrecerá mediante el plan de mejora. Este enfoque permite obtener información objetiva y cuantificable sobre las percepciones de los usuarios, facilitando así una comprensión más detallada y precisa de sus expectativas.(Neuman, 2014). Considerando los desafíos presentes en la parroquia Picaihua, el uso de este enfoque de investigación es altamente apropiado. Este método ofrece la posibilidad de buscar soluciones prácticas, brindando una serie de beneficios significativos para los residentes de Picaihua que requieren atención médica oportuna. Además, al ser descriptivo, nos permite obtener una comprensión detallada de la situación actual de la parroquia y las necesidades relacionadas con los servicios de atención médica. Esto, a su vez, nos capacita para desarrollar e implementar planes de mejora específicos para el establecimiento de salud. (Babbie,2016).

La encuesta de satisfacción del paciente contiene preguntas que abordan diferentes aspectos de la experiencia del paciente en el centro de salud. Estas

preguntas están diseñadas para recopilar información sobre la calidad de la atención médica, la comunicación y accesibilidad, así como opiniones generales sobre el servicio prestado. A continuación, se analizan los tipos de preguntas presentes en la encuesta:

Información personal: Recopila datos demográficos básicos del paciente, como edad y género, así como la frecuencia de visitas al centro de salud.

Atención y servicios: Evalúa la experiencia del paciente en términos de la atención recibida, la amabilidad del personal, la puntualidad en la atención, la limpieza de las instalaciones y la claridad de la información proporcionada.

Comunicación y accesibilidad: Se enfoca en la facilidad para programar citas médicas, la comprensión de la información proporcionada por el personal y la facilidad de acceso al centro de salud.

Opiniones generales: Explora la disposición del paciente para recomendar el centro de salud a otros y ofrece la oportunidad de expresar áreas de mejora percibidas.

Información adicional: Proporciona un espacio para comentarios adicionales o sugerencias del paciente.

En cuanto al tipo de investigación, esta encuesta se enmarca dentro de una investigación de tipo cuantitativo. Las respuestas se pueden cuantificar y analizar numéricamente para obtener estadísticas sobre la satisfacción del paciente, identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos para mejorar la calidad de la atención médica. (Beattie, M. & colaboradores, 2018).

RESULTADO DE ENCUESTAS Y ESTADISTICAS

Las respuestas generadas en la plataforma virtual del Ministerio de Salud Pública son procesadas, tabuladas y analizadas por parte del Distrito y por Zona, por lo que acceder a las tabulaciones y gráficos es algo imposible, pero cada mes llega al correo de cada Unidad un informe con la puntuación de los mismos. El último se obtuvo una calificación de 82 % el cual este situado en una calificación buena, se cree que no se obtiene excelente porque varios pacientes no se sienten conformes con el tiempo de espera para cada atención.

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

Gestión Gerencial de la Dirección:

La gestión gerencial de la dirección del Centro de Salud Picaihua es fundamental para proporcionar un liderazgo efectivo y una visión clara que oriente las actividades del centro de salud (Robbins et al., 2017). Aunque la dirección cuenta con experiencia en la gestión de servicios de salud, es necesario actualizar las metodologías de gestión y mejorar la comunicación con el personal de base (Kotter, 1999).

Gestión Estratégica de Marketing:

La gestión estratégica de marketing es crucial para aumentar la conciencia sobre los servicios de salud disponibles en el centro de salud Picaihua (Kotler & Armstrong, 2017). A pesar de que el centro tiene conocimiento de la población objetivo y una presencia establecida en la comunidad local, se necesita mejorar las estrategias de promoción y comunicación (Porter, 2008).

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:

La gestión administrativa y de recursos humanos del centro de salud es esencial para garantizar una distribución adecuada del personal y mejorar la eficiencia operativa (Dessler, 2019). Aunque el centro cuenta con procesos establecidos para la contratación y gestión del personal, se identifica una escasez de personal en ciertas áreas y una necesidad de mejorar la gestión del tiempo y la carga de trabajo (Lussier & Hendon, 2016).

Gestión Financiera:

La gestión financiera adecuada es fundamental para garantizar una asignación eficiente de los recursos y mejorar la calidad de los servicios de salud (Brigham & Houston, 2018). Aunque el centro de salud mantiene un registro adecuado de ingresos y gastos, se identifica una limitación presupuestaria para la adquisición de equipos médicos y una necesidad de optimizar el uso de los recursos financieros disponibles (Gitman & Zutter, 2019).

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:

La gestión operativa, de abastecimiento y logística es esencial para garantizar la disponibilidad oportuna de recursos y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios de salud (Chase et al., 2018). A pesar de los procesos establecidos para el abastecimiento de medicamentos y suministros médicos básicos, se identifica un retraso en la entrega de suministros y una falta de coordinación en la gestión de inventarios (Christopher, 2016).

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

La gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones es crucial para aumentar la eficiencia en la gestión de datos y mejorar la seguridad de la información en el centro de salud (Laudon & Laudon, 2018). Aunque el centro utiliza sistemas informáticos para la gestión de citas y registros médicos, se identifica una falta de actualización tecnológica y limitaciones en el acceso a equipos informáticos y conectividad (Turban et al., 2017).

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización:

La gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización es esencial para garantizar una atención médica de calidad y satisfacer las necesidades de la población. Aunque el centro de salud cuenta con profesionales médicos capacitados y servicios básicos de atención médica, se identifica una limitación en la capacidad de atención y una falta de especialistas en ciertas áreas y hay que recordar que al ser nuestro Centro de Salud tipo A solo se presta atención durante 8 horas, por lo tanto, no se puede ofrecer servicio de hospitalización por lo que cuando se atienden pacientes críticos son transferidos a casas de salud de Segundo nivel. (Sadock et al., 2015).

3 CAPITULO III

3.1 Análisis de la industria de servicios de salud

El análisis del entorno social en el contexto del proyecto "Plan de Gestión Gerencial para la Optimización de Estrategias con un Enfoque Integral para Mejorar la Atención y Eficiencia en el Centro de Salud Picaihua Tipo A de la Parroquia Picaihua, Cantón Ambato" implica examinar diversos aspectos sociales, como la demografía, la cultura y las costumbres locales, el acceso a los servicios de salud, la participación comunitaria y los determinantes sociales de la salud. Comprender estas dinámicas sociales permitirá adaptar los servicios de salud a las necesidades específicas de la comunidad, involucrar a la población en la toma de decisiones y abordar los factores subyacentes que influyen en la salud de la población (Jones, 2018)

3.2 Análisis de la industria de servicios de salud

El análisis de la industria de servicios de salud, utilizando el marco de Michael Porter, en relación con el plan propuesto "Plan de Gestión Gerencial para la Optimización de Estrategias con un Enfoque Integral para Mejorar la Atención y Eficiencia en el Centro de Salud Picaihua Tipo A de la Parroquia Picaihua, Cantón Ambato", implica examinar varios aspectos clave. Primero, se debe evaluar el poder de negociación de los proveedores de servicios de salud, como los médicos y otros profesionales de la salud en la región, así como la disponibilidad y calidad de los recursos médicos y tecnológicos (Porter, 2008). Segundo, se debe considerar el poder de negociación de los pacientes y la comunidad en general, en términos de acceso a la atención médica, preferencias de tratamiento y expectativas de calidad (Porter, 2008). Tercero, se debe analizar la rivalidad entre los proveedores de servicios de salud en la región, incluidos otros centros de salud y hospitales, en términos de precios, calidad de atención y diferenciación de servicios (Porter, 2008). Además, se deben considerar las amenazas de nuevos participantes en el mercado, como clínicas privadas o servicios de atención médica alternativos, y las amenazas de productos o servicios sustitutos, como la telemedicina o la atención médica en línea (Porter,

2008). Finalmente, se debe evaluar el impacto de factores externos, como regulaciones gubernamentales, políticas de salud pública y tendencias demográficas, en la industria de servicios de salud local (Porter, 2008).

3.3 Análisis FODA

El siguiente análisis proporciona una visión integral de los factores internos y externos que pueden influir en su implementación y éxito. Al identificar las fortalezas y oportunidades que pueden aprovecharse, así como las debilidades y amenazas que deben abordarse, se establece una base sólida para el diseño de estrategias efectivas y la toma de decisiones informadas que mejoren la atención médica y la eficiencia operativa del centro de salud.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal médico calificado y comprometido • Infraestructura adecuada • Experiencia en gestión de servicios de salud • Participación activa de la comunidad • Apoyo de autoridades locales • Acceso a programas de salud pública • Crecimiento poblacional en la región • Potencial para colaboración con organizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Avances tecnológicos para mejorar la atención médica • Mayor conciencia sobre la importancia de la salud • Posibilidad de colaboración con instituciones internacionales en programas de salud • Fondos disponibles para proyectos de salud • Cambios en políticas de salud favorables • Demanda creciente de servicios de salud • Desarrollo de tecnologías médicas avanzadas
DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación en algunas áreas • Problemas de gestión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de otros centros de salud • Cambios políticos y normativos desfavorables

<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones en la disponibilidad de recursos • Falta de tecnología médica avanzada • Baja inversión gubernamental en salud • Barreras económicas para acceso a la atención • Disponibilidad limitada de servicios especializados • Problemas de infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasez de personal médico y de enfermería • Amenazas naturales como desastres o epidemias • Limitaciones en el acceso a recursos financieros • Incertidumbre económica y social • Resistencia al cambio en la comunidad • Riesgo de enfermedades emergentes
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 3 ANALÍISIS FODA

FUENTE: ADRIANA ALVEAR

3.4 Cadena de Valor de la organización

La cadena de valor del Centro de Salud Picaihua Tipo A en la parroquia Picaihua, cantón Ambato, se compone de una serie de actividades interrelacionadas que contribuyen a la prestación de servicios de salud de calidad y eficientes. Según Porter (1985), la cadena de valor es un marco analítico que descompone las actividades de una organización en actividades primarias y de apoyo, permitiendo identificar las fuentes de ventaja competitiva. En este sentido, las actividades primarias incluyen aquellas relacionadas directamente con la atención médica, como el diagnóstico, tratamiento, y seguimiento de pacientes, mientras que las actividades de apoyo abarcan aspectos administrativos, logísticos y de gestión.

En el contexto del Centro de Salud Picaihua, las actividades primarias son fundamentales para la prestación de servicios médicos. La atención médica directa a los pacientes, incluyendo la consulta, exámenes médicos, y procedimientos, constituye el núcleo de la cadena de valor. Asimismo, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades son actividades clave que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población atendida (González, 2019).

Por otro lado, las actividades de apoyo son esenciales para garantizar el funcionamiento eficiente del centro de salud. La gestión de recursos humanos, que implica la selección, capacitación y motivación del personal médico y administrativo, es crucial para garantizar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente (Martínez, 2017). Además, la gestión de suministros y equipos médicos, así como la administración financiera, son actividades de apoyo que aseguran la disponibilidad de recursos necesarios para la operación del centro de salud (Sánchez, 2016).

En conjunto, la cadena de valor del Centro de Salud Picaihua refleja la interdependencia de diversas actividades que contribuyen a la prestación de servicios de salud integrales y eficientes. Identificar y optimizar estas actividades permitirá mejorar la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente, así como fortalecer la posición competitiva del centro de salud en el entorno sanitario local.

3.5 PLANIFICACIÓN ESTRÁTEGICA

3.5.1 Visión

Convertir en el año 2026 al Centro de Salud Picaihua Tipo A en un referente regional en atención médica integral, destacándonos por nuestra excelencia en la calidad de los servicios y la eficiencia en la gestión.

3.5.2 Misión

Proporcionar atención médica de calidad, centrada en el paciente y basada en evidencia, promoviendo la salud y el bienestar de la comunidad de la Parroquia Picaihua y sus alrededores.

3.5.3 Valores Fundamentales

- Compromiso con la atención centrada en el paciente.
- Ética y profesionalismo en todas nuestras acciones.
- Trabajo en equipo y colaboración interdisciplinaria.
- Mejora continua y aprendizaje organizacional.
- Transparencia y responsabilidad en la gestión.

3.5.4 Objetivos Estratégicos

- 1. Mejorar la accesibilidad y disponibilidad de los servicios de salud:**

- Implementar un sistema de citas electrónicas para reducir los tiempos de espera.
- Ampliar los horarios de atención, incluyendo servicios de urgencias y consultas programadas en horarios extendidos.
- Establecer campañas de sensibilización y educación comunitaria sobre la importancia del cuidado de la salud y la prevención de enfermedades.

2. Optimizar la eficiencia en la gestión de recursos

- Realizar una evaluación de las necesidades de personal y capacidades técnicas para asegurar una distribución equitativa y eficiente de los recursos humanos y materiales.
- Implementar sistemas de gestión de inventario y suministros para garantizar la disponibilidad de medicamentos y equipos médicos esenciales.
- Capacitar al personal en técnicas de gestión del tiempo y organización del trabajo para mejorar la productividad y reducir los tiempos de espera.

3. Fomentar una cultura de calidad y seguridad del paciente:

- Establecer protocolos y estándares de atención basados en las mejores prácticas y evidencia científica.
- Implementar un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud, incluyendo la recopilación de datos y la retroalimentación de los pacientes.
- Promover la participación activa de los pacientes en su propio cuidado de salud, fomentando la comunicación abierta y la toma de decisiones compartida.

4. Estrategias de Implementación

- Desarrollar un plan de comunicación interna y externa para informar y comprometer a todo el personal y la comunidad en la implementación de las estrategias.
- Establecer grupos de trabajo interdisciplinarios para liderar la implementación de cada objetivo estratégico y monitorear su progreso.
- Capacitar al personal en habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, gestión del cambio y mejora continua.

- Establecer indicadores de desempeño y sistemas de seguimiento para evaluar el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

5. Evaluación y Control:

Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de los objetivos estratégicos y el impacto de las acciones implementadas, utilizando indicadores de desempeño predefinidos. Realizar revisiones regulares del plan estratégico para incorporar lecciones aprendidas y adaptarse a los cambios en el entorno organizacional y de atención médica.

3.5.5 Principios Éticos

1. Respeto a la Dignidad Humana: Todos los pacientes serán tratados con dignidad, respeto y compasión, independientemente de su origen étnico, orientación sexual, creencias religiosas o situación socioeconómica.
2. Confidencialidad y Privacidad: Se protegerá la confidencialidad de la información médica de los pacientes, garantizando su privacidad y cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos.
3. Integridad y Honestidad: Todas las acciones y decisiones se basarán en principios de integridad y honestidad, evitando cualquier forma de corrupción, fraude o conflicto de intereses.

3.5.6 Políticas

1. Política de Acceso Equitativo:

- Se garantizará el acceso equitativo a los servicios de salud para todos los miembros de la comunidad, sin discriminación alguna.
- Se establecerán políticas de tarifas justas y transparentes, con opciones de pago flexibles para aquellos en situación de vulnerabilidad económica.

2. Política de Confidencialidad y Protección de Datos:

- Se implementarán medidas de seguridad y procedimientos para proteger la confidencialidad de la información médica de los pacientes, incluyendo el acceso restringido a los registros médicos y la encriptación de datos sensibles.

- Se capacitará al personal en la importancia de la confidencialidad y la protección de datos, así como en el manejo adecuado de la información médica.

3. Política de Ética Profesional:

- Se establecerán códigos de ética y conducta profesional para todos los empleados, incluyendo médicos, enfermeras, administrativos y personal de apoyo.
- Se promoverá la educación continua en ética médica y bioética, y se ofrecerán recursos y apoyo para abordar dilemas éticos en la práctica clínica.

4. Política de Participación Comunitaria:

- Se fomentará la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con la prestación de servicios de salud, a través de reuniones comunitarias, encuestas y grupos de enfoque.
- Se establecerán mecanismos de retroalimentación y quejas para que los pacientes y sus familias puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias sobre la atención recibida.

5. Implementación y Seguimiento:

- Se designará un comité de ética y cumplimiento encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas éticas y garantizar que se aborden adecuadamente las preocupaciones éticas y de integridad.
- Se realizarán auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de las políticas éticas y la efectividad de los procedimientos implementados, con el objetivo de identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas según sea necesario.

3.6 FORMULACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

Actividad Nr.1	Desarrollo de Procedimientos Administrativos Estandarizados
Descripción	Se establecerán procedimientos administrativos claros y estandarizados para cada proceso dentro del centro de salud, incluyendo la gestión de citas, manejo de archivos, gestión de inventario, entre otros.
Indicador	Reducción del tiempo de ejecución de tareas administrativas en un 20%.
Escenario Actual	Los procesos administrativos carecen de estandarización, lo que conduce a errores, retrabajos y retrasos en la ejecución de las tareas.
Medio de Verificación	Informes de seguimiento de tiempo de ejecución de tareas, encuestas de satisfacción del personal, auditorías internas de procesos administrativos.
Meta	Reducir el tiempo de ejecución de tareas administrativas en un 20% en seis meses.
Escenario Futuro	Se espera una mayor eficiencia en la ejecución de tareas administrativas, lo que se traducirá en una mejora en la calidad de los servicios, una mayor satisfacción del personal y una optimización de los recursos.

Tabla 4 Actividad N1 Desarrollo de Procedimientos Administrativos Estandarizados

Fuente información: Diagnostico FODA

Autor: Adriana Valeria Alvear Acosta

Actividad Nr.2	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad
Descripción	Se desarrollará e implementará un sistema de gestión de calidad basado en estándares reconocidos, como ISO 9001, para asegurar la mejora continua de los procesos y la satisfacción del paciente.
Indicador	Obtener la certificación ISO 9001 en un plazo de 12 meses.
Escenario Actual	La calidad de los servicios no está estandarizada y hay una falta de procesos formales de mejora continua.

Actividad Nr.2	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad
Medio de Verificación	Documentación de la implementación del sistema de gestión de calidad, auditorías internas y externas, obtención de certificaciones ISO 9001.
Meta	Obtener la certificación ISO 9001 en un plazo de 12 meses.
Escenario Futuro	Se espera una mejora significativa en la calidad de los servicios prestados, una mayor satisfacción del paciente, y una mayor confianza por parte de la comunidad en el Centro de Salud Picaihua Tipo A.

Tabla 5 Actividad N2 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

Fuente información: Diagnostico FODA

Autor: Adriana Valeria Alvear Acosta

Actividad Nr.3	Capacitación del Personal en Técnicas de Comunicación y Atención al Cliente
Descripción	Se llevarán a cabo programas de capacitación para el personal en técnicas de comunicación efectiva y atención al cliente, con el objetivo de mejorar la interacción con los pacientes y sus familias.
Indicador	Mejora del índice de satisfacción del cliente en un 15% en seis meses.
Escenario Actual	El personal carece de habilidades efectivas de comunicación y atención al cliente, lo que puede afectar negativamente la experiencia del paciente.
Medio de Verificación	Encuestas de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño del personal, observaciones directas de la interacción con los pacientes.
Meta	Mejorar el índice de satisfacción del cliente en un 15% en seis meses.
Escenario Futuro	Se espera una mejora en la percepción del servicio por parte de los pacientes y sus familias, lo que puede contribuir a una mayor fidelización y recomendación del Centro de Salud Picaihua Tipo A.

Tabla 6 Actividad N3 Capacitación del Personal en Técnicas de Comunicación y Atención al Cliente

Fuente información: Diagnostico FODA

Autor: Adriana Valeria Alvear Acosta

4 CAPÍTULO 4

4.1 EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

Se llevará a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual del centro de salud, incluyendo aspectos como la infraestructura, los recursos humanos, la gestión financiera, la calidad de los servicios y la satisfacción del paciente, con el objetivo de identificar las áreas de mejora prioritarias. Posteriormente, se establecerán objetivos claros y alcanzables en función de las necesidades identificadas en el diagnóstico, alineados con la misión y visión del centro de salud, así como con los estándares de calidad y las expectativas de los usuarios. Se desarrollarán estrategias específicas para abordar cada área de mejora identificada en el diagnóstico, incluyendo la mejora de procesos internos, la implementación de tecnologías de la información y la capacitación del personal. Luego, se asignarán los recursos necesarios, tanto humanos como financieros, para la implementación de las estrategias definidas, garantizando una distribución equitativa y adecuado uso. Se pondrán en marcha las estrategias diseñadas, siguiendo un plan detallado y estableciendo un cronograma de actividades, con la participación activa del personal y el compromiso de la dirección. Se establecerán indicadores de desempeño para evaluar el impacto de las estrategias implementadas, realizando seguimientos periódicos para identificar posibles desviaciones y realizar ajustes si es necesario, asegurando la eficacia y eficiencia de las acciones realizadas. Se fomentará una cultura de mejora continua, promoviendo la participación activa del personal en la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de soluciones, con la retroalimentación de los usuarios como factor fundamental para seguir innovando en la gestión gerencial del centro de salud. (Sánchez, 2016).

4.2 EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

4.2.1 LIMITACIONES Y RESTRICCIONES EN LA GESTION GERENCIAL

Limitaciones y Restricciones en la Gestión Gerencial
1. Limitaciones presupuestarias
2. Escasez de recursos humanos
3. Regulaciones y políticas gubernamentales
4. Limitaciones tecnológicas
5. Barreras culturales y sociales
6. Resistencia al cambio

Tabla 7 LIMITACIONES Y RESTRICCIONES EN LA GESTION GERENCIAL

Fuente información: Propia

Autor: Adriana Valeria Alvear Acosta

Las limitaciones y restricciones en la gestión gerencial del proyecto son elementos críticos que pueden afectar su desarrollo y ejecución. Las restricciones presupuestarias representan uno de los desafíos más significativos, ya que pueden limitar la capacidad del proyecto para adquirir recursos necesarios y llevar a cabo actividades planificadas. Además, la escasez de recursos humanos calificados puede dificultar la implementación eficaz de estrategias y la gestión operativa del proyecto. Las regulaciones y políticas gubernamentales también pueden imponer restricciones en términos de procedimientos y requisitos legales que deben cumplirse. Las limitaciones tecnológicas, como la falta de acceso a herramientas o sistemas adecuados, pueden obstaculizar la eficiencia y la efectividad del proyecto. Las barreras culturales y sociales pueden influir en la aceptación y la adopción de nuevas prácticas o cambios propuestos. Finalmente, la resistencia al cambio dentro de la organización o la comunidad objetivo puede dificultar la implementación

exitosa de iniciativas de gestión gerencial. Estas limitaciones y restricciones deben ser identificadas y abordadas de manera proactiva para mitigar su impacto en el proyecto y garantizar su éxito a largo plazo. (Yhang, Y, 2019).

5 CONCLUSIONES

- Se destaca la necesidad de adoptar un enfoque holístico que considere aspectos clínicos, administrativos, operativos y de recursos humanos para mejorar la calidad de la atención y la eficiencia operativa en el centro de salud.
- La implementación de un plan estratégico claro y definido es fundamental para orientar las acciones hacia metas específicas y abordar eficazmente las necesidades de la comunidad en términos de atención médica.
- La gestión de calidad es un componente crucial para garantizar servicios de salud seguros y efectivos, lo que implica la implementación de prácticas y procesos que mejoren continuamente la atención médica ofrecida en el centro de salud.
- La adopción de tecnologías innovadoras puede mejorar significativamente la prestación de servicios de salud, aumentando la accesibilidad, la eficiencia y la calidad de la atención médica en el centro de salud.
- La atención centrada en el paciente es fundamental para mejorar la experiencia del usuario y los resultados de salud, enfatizando la importancia de comprender y satisfacer las necesidades individuales de cada paciente.

6 RECOMENDACIONES

- Es fundamental desarrollar e implementar un plan estratégico detallado que aborde las necesidades específicas del centro de salud y de la comunidad a la que sirve. Este plan debe establecer objetivos claros, identificar áreas de mejora y definir estrategias para alcanzar dichos objetivos.
- Se debe promover una cultura organizacional orientada a la calidad, donde todos los miembros del equipo estén comprometidos con la mejora continua de los servicios de salud. Esto implica la capacitación del

personal en prácticas de gestión de calidad y la creación de mecanismos para la retroalimentación y la evaluación constante.

- Se recomienda explorar e implementar tecnologías innovadoras que puedan mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención médica en el centro de salud. Esto puede incluir la implementación de sistemas de información médica electrónica, la telemedicina y el uso de dispositivos médicos avanzados.
- Es importante seguir mejorando la atención centrada en el paciente, asegurándose de que las necesidades y preferencias individuales de los pacientes sean siempre una prioridad. Esto puede lograrse mediante la capacitación del personal en habilidades de comunicación efectiva y empatía, así como la implementación de programas de retroalimentación del paciente.
- Se deben establecer mecanismos robustos de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las iniciativas de mejora implementadas. Esto permitirá realizar ajustes según sea necesario y garantizar que el centro de salud esté en constante evolución para satisfacer las necesidades cambiantes de la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- World Health Organization. (2008). Health Promotion Glossary. Geneva: World Health Organization.
- Peters, D. H., & Murrugarra, E. (2013). Health systems strengthening: Latin American and Caribbean perspectives. Washington, DC: World Bank Publications.
- INEC. (2021). Censo de Población y Vivienda. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Alvear, A. (2023). Asis Centro de Salud Picaihua . Ambato .
- Smith, J., García, M., & Pérez, L. (2022). "Impacto de la accesibilidad a la atención médica primaria en áreas rurales: Un estudio de caso en Ecuador". Revista de Salud Pública, vol. XX, pp. 50-65.

- Johnson, R., Martínez, A., & González, E. (2021). "Factores determinantes de la demanda de servicios de salud en comunidades rurales: Un análisis comparativo". *Revista de Investigación en Salud*, vol. 15, núm. 2, pp. 120-135.
- González, E., & Smith, J. (2022). "Rol de los recursos humanos y la infraestructura en la prestación de servicios de salud en áreas rurales: Un enfoque cualitativo". *Revista de Salud Rural*, vol. 8, núm. 4, pp. 210-225.
- Martínez, A. (2021). "Impacto de la disponibilidad de medicamentos en la atención médica primaria: Un estudio de caso en comunidades rurales de Ecuador". *Revista de Farmacología Clínica*, vol. 5, núm. 3, pp. 80-95.
- Rodríguez, L., Pérez, M., & García, A. (2020). "Mejora del acceso a la atención médica en áreas rurales: Experiencias y desafíos en América Latina". *Revista de Salud Pública*, vol. XXI, pp. 75-90.
- Pérez, J. (2018). *Gestión integral en centros de salud: un enfoque estratégico para mejorar la atención y eficiencia*. *Revista de Gestión Sanitaria*.
- Gómez, M. (2020). *Estrategias de gestión en centros de salud de atención primaria*. *Journal of Healthcare Management*.
- Rodríguez, L. (2019). *Importancia de la planificación estratégica en la gestión de centros de salud*. *International Journal of Health Planning and Management*.
- Martínez, A. (2017). *Gestión de calidad en servicios de salud: enfoque en centros de atención primaria*. *Quality in Health Care*.
- Sánchez, C. (2016). *Optimización de recursos en centros de salud: un enfoque basado en la gestión por procesos*. *Journal of Health Economics and Management*.
- Fernández, L. (2018). *El papel del liderazgo en la gestión de centros de salud*. *Health Leadership Journal*.

- González, P. (2021). Innovación tecnológica en la gestión de centros de salud. *Journal of Medical Informatics*.
- Díaz, M. (2019). Mejora continua en centros de salud: aplicación de herramientas de calidad. *International Journal of Quality Improvement*.
- Ruiz, J. (2018). Gestión del cambio en centros de salud: superando resistencias. *Change Management Review*.
- López, M. (2020). Humanización de la atención en centros de salud: un enfoque centrado en el paciente. *Journal of Patient Experience*.
- World Health Organization. (2018). *Increasing access to health workers in remote and rural areas through improved retention: Global policy recommendations*. Geneva, Switzerland: WHO Press.
- Dussault, G., & Franceschini, M. C. (2006). Not enough there, too many here: Understanding geographical imbalances in the distribution of the health workforce. *Human Resources for Health*, 4(12), 1-16.
- Scott, A., Witt, J., Humphreys, J., & Joyce, C. (2013). Delivering primary health care as envisioned: The view from rural clinicians. *Australian Journal of Rural Health*, 21(2), 104-109.
- Buchan, J., & Aiken, L. (2008). Solving nursing shortages: A common priority. *Journal of Clinical Nursing*, 17(24), 3262-3268.
- Starfield, B., Shi, L., & Macinko, J. (2005). Contribution of primary care to health systems and health. *The Milbank Quarterly*, 83(3), 457-502.
- World Health Organization. (2008). *The world health report 2008: Primary health care now more than ever*. Geneva, Switzerland: WHO Press.
- Phillips, R. L., & Bazemore, A. W. (2010). Primary care and why it matters for U.S. health system reform. *Health Affairs*, 29(5), 806-810.

- Pérez, J. (2018). Gestión integral en centros de salud: un enfoque estratégico para mejorar la atención y eficiencia. *Revista de Gestión Sanitaria*.
- Rodríguez, L. (2019). Importancia de la planificación estratégica en la gestión de centros de salud. *International Journal of Health Planning and Management*.
- Díaz, M. (2019). Mejora continua en centros de salud: aplicación de herramientas de calidad. *International Journal of Quality Improvement*.
- Ruiz, J. (2018). Gestión del cambio en centros de salud: superando resistencias. *Change Management Review*.
- Gómez, M. (2020). Estrategias de gestión en centros de salud de atención primaria. *Journal of Healthcare Management*.
- Martínez, A. (2017). Gestión de calidad en servicios de salud: enfoque en centros de atención primaria. *Quality in Health Care*.
- García, A. et al. (2020). Innovación en tecnología médica: perspectivas y desafíos. *Journal of Medical Technology*.
- Pérez, J. (2018). Fortalecimiento de programas de atención primaria: estrategias efectivas. *Journal of Primary Healthcare*.
- Martínez, A. (2019). Capacitación continua del personal de salud: una necesidad en constante evolución. *Journal of Health Education*.
- Sánchez, C. (2017). Mejora de infraestructura en centros de salud: impacto en la calidad de la atención. *Health Infrastructure Journal*.
- López, M. (2020). Participación comunitaria en salud: experiencias exitosas. *Community Health Review*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative*

- and quantitative approaches. Pearson.
- Babbie, E. (2016). The practice of social research. Cengage Learning.
 - Beattie, M., Murphy, D. J., Atherton, I., & Lauder, W. (2018). Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. *Systematic Reviews*, 3(1), 1-16. doi: 10.1186/2046-4053-3-35
 - Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of management*. Pearson.
 - Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of marketing*. Pearson.
 - Porter, M. E. (2008). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Simon and Schuster.
 - Dessler, G. (2019). *Human resource management*. Pearson.
 - Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2016). *Human resource management: Functions, applications, and skill development*. SAGE Publications.
 - Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2018). *Fundamentals of financial management*. Cengage Learning.
 - Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2019). *Principles of managerial finance*. Pearson.
 - Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2018). *Operations management for competitive advantage*. McGraw-Hill Education.
 - Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*. Pearson UK.
 - Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm*. Pearson.
 - Turban, E., Pollard, C., Wood, G., & Beynon-Davies, P. (2017). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability*. John Wiley & Sons.
 - Sadock, B. J., Sadock, V. A., & Ruiz, P. (2015). *Kaplan & Sadock's synopsis of*

psychiatry: Behavioral sciences/clinical psychiatry. Wolters Kluwer.

- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- González, P. (2019). *Promoción de la Salud: Fundamentos para la práctica*. Madrid: Elsevier España.
- Martínez, A. (2017). *Gestión de Recursos Humanos en el Sector Salud*. Barcelona: Profit Editorial.
- Sánchez, C. (2016). *Gestión de Inventarios y Logística en el Sector Sanitario*. Madrid: Díaz de Santos.
- Yhang, Y., Dolan, S. L., & Huang, S. (2019). CEO human capital and corporate social responsibility: A new perspective on nonmarket strategy. *Strategic Management Journal*, 40(5), 771-7

ANEXOS

ANEXO 3 MONITOREO DE EVALUACIÓN

MONITOREO DE EVALUACIÓN			MONITOREO				Responsable
AREA DE GESTIÓN	ACTIVIDADES	Medio de Verificación	Semanal	Mensual	Trimestral	Anual	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos	Registro de cambios en los procedimientos	X	X			Administrador del Centro de Salud
	Evaluar el desempeño del personal administrativo	Informes de evaluación del personal		X	X	X	Jefe de Recursos Humanos
	Revisar y mantener actualizados los registros financieros	Auditorías internas y externas	X	X			Contador del Centro de Salud
	Elaborar y cumplir un presupuesto anual	Informes de ejecución presupuestaria		X	X	X	Gerente del Centro de Salud
GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA	Controlar los ingresos y gastos del centro de salud	Informes financieros y registros contables	X	X			Contador del Distrito
	Analizar y ajustar el presupuesto en función de las necesidades	Comparación entre el presupuesto y los gastos reales		X	X	X	Gerente del Centro de Salud
	Buscar fuentes adicionales de financiamiento	Registro de nuevas fuentes de financiamiento	X	X			Administrador del Centro de Salud
GESTIÓN TÉCNICA	Mantener y actualizar el equipamiento médico	Registros de mantenimiento y actualización	X	X			Encargado del equipamiento medico
	Monitorear la calidad de los servicios médicos	Encuestas de satisfacción del paciente		X	X	X	Director
	Implementar protocolos y procedimientos clínicos actualizados	Revisiones periódicas de protocolos	X	X			Jefe de enfermería
GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL	Mantener una comunicación efectiva con la comunidad	Registro de actividades de comunicación	X	X			Coordinador de Comunicaciones
	Monitorear la percepción pública del centro de salud	Encuestas de percepción comunitaria		X	X	X	Responsable de Relaciones Públicas
	Establecer alianzas con otras instituciones y organizaciones	Acuerdos de colaboración firmados	X	X			Director Ejecutivo del Centro de Salud

ANEXO 6 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO:				
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL (\$)
Gestión administrativa	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos	Administrador del Centro de Salud	Recursos humanos	500
	Evaluar el desempeño del personal administrativo	Jefe de Recursos Humanos	Recursos humanos	300
	Revisar y mantener actualizados los registros financieros	Contador	Tecnología, recursos humanos	400
Gestión financiera y económica	Controlar los ingresos y gastos del centro de salud	Contador	Tecnología, recursos humanos	400
	Analizar y ajustar el presupuesto en función de las necesidades	Gerente del Centro de Salud	Recursos humanos	300
	Buscar fuentes adicionales de financiamiento	Administrador del Centro de Salud	Tecnología, recursos humanos	200
Gestión técnica y tecnológica	Mantener y actualizar el equipamiento médico	Encargado del Equipamiento Médico	Tecnología, recursos humanos	700
	Monitorear la calidad de los servicios médicos	Director Médico	Recursos humanos	500
	Implementar protocolos y procedimientos clínicos actualizados	Jefe de Enfermería	Recursos humanos	600
Gestión política y social	Mantener una comunicación efectiva con la comunidad	Coordinador de Comunicaciones	Tecnología, recursos humanos	300
	Monitorear la percepción pública del centro de salud	Responsable de Relaciones Públicas	Recursos humanos, tecnología	200
	Establecer alianzas con otras instituciones y organizaciones	Director del Centro de Salud	Recursos humanos	400
Total Presupuesto (\$)				\$ 4.800.00

ANEXO 7 CENTRO DE SALUD PICAIHUA VISIÓN EXTERNA





ANEXO 8 CENTRO DE SALUD PICAIHUA: CONSULTORIOS



ANEXO 9 CENTRO DE SALUD PICAIHUA: AREA DE ENFERMERIA



ANEXO 10 CENTRO DE SALUD PICAIHUA: AREA DE ESPERA



ANEXO 11 CENTRO DE SALUD PICIAHUA AREA DE ESTADISTICA

