



**FACULTAD DE POSTGRADOS  
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**TEMA:**

**IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN  
EL DIAGNÓSTICO MÉDICO: UN ENFOQUE INTEGRAL PARA MEJORAR  
LA EFICIENCIA Y PRECISIÓN EN EL HOSPITAL CLÍNICA KENNEDY  
SAMBORONDÓN PERIODO 2023 – 2024**

**DOCENTE:**

**MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo**

**AUTOR:**

**Noemi Bucheli Caballero**

**2024**

## RESUMEN

Durante 2023-2024, se desarrolló un proyecto para integrar tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) en el diagnóstico médico en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón. Este enfoque busca mejorar la eficiencia y precisión diagnóstica, asegurando el cumplimiento normativo y ético, y la satisfacción del usuario. El plan de gestión se enfoca en la evaluación, monitoreo y mejora continua. Se han definido indicadores clave de desempeño para medir el progreso y el impacto de las tecnologías de IA, incluyendo precisión diagnóstica, tiempo de respuesta y satisfacción del personal y pacientes. Se implementan medidas para asegurar el cumplimiento normativo y ético, abordando rápidamente cualquier problema que surja. Se ha asignado un presupuesto detallado para respaldar las actividades planificadas, que incluyen la revisión de horarios de personal, capacitación en atención al cliente, análisis de costos y evaluación de sistemas de información, entre otras. Este presupuesto se distribuirá a lo largo de un cronograma cuidadosamente planificado para garantizar la ejecución eficiente de todas las actividades. Se han identificado limitaciones como el costo inicial, la infraestructura tecnológica limitada, la capacitación del personal y las cuestiones éticas y de privacidad. Sin embargo, se han formulado recomendaciones para abordar estas limitaciones y garantizar el éxito a largo plazo de la implementación de tecnologías de IA en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón. Por ende, la implementación de tecnologías de IA en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón marca un avance significativo en la mejora de la calidad y eficiencia de la atención médica. Con un enfoque integral en la evaluación, monitoreo y mejora continua, el hospital está preparado para liderar la innovación tecnológica en el ámbito de la salud y brindar resultados clínicos superiores para sus pacientes.

*Palabras clave: Inteligencia Artificial (IA), diagnóstico, gestión, eficiencia, innovación tecnológica.*

## ABSTRACT

During 2023-2024, a project was developed to integrate Artificial Intelligence (AI) technologies into medical diagnosis at Hospital Clínica Kennedy Samborondón. This approach aims to enhance diagnostic efficiency and accuracy, ensuring regulatory and ethical compliance, as well as user satisfaction. The management plan focuses on evaluation, monitoring, and continuous improvement. Key performance indicators have been defined to measure the progress and impact of AI technologies, including diagnostic accuracy, response time, and satisfaction of both staff and patients. Measures are being implemented to ensure regulatory and ethical compliance, addressing any issues that may arise promptly. A detailed budget has been allocated to support planned activities, including personnel schedule reviews, customer service training, cost analysis, and information systems evaluation, among others. This budget will be distributed over a carefully planned schedule to ensure the efficient execution of all activities. Limitations such as initial cost, limited technological infrastructure, staff training, and ethical and privacy issues have been identified. However, recommendations have been formulated to address these limitations and ensure the long-term success of AI technology implementation in medical diagnosis at Hospital Clínica Kennedy Samborondón. Therefore, the implementation of AI technologies in medical diagnosis at Hospital Clínica Kennedy Samborondón represents a significant advancement in improving the quality and efficiency of healthcare. With a comprehensive focus on evaluation, monitoring, and continuous improvement, the hospital is poised to lead technological innovation in the healthcare sector and deliver superior clinical outcomes for its patients.

*Keywords: Artificial Intelligence (AI), diagnosis, management, efficiency, technological innovation.*

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÍNDICE DEL CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	10
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	10
1.1. Introducción.....	10
1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	11
1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	12
1.2.2. Oferta y Demanda de Servicios.....	13
1.2.3. Análisis geoespacial y geopolíticos.....	20
1.2.4. Población atendida.....	20
1.2.5. Demanda de servicios insatisfecha.....	21
Objeto del Plan de Gestión.....	21
1.3. Planteamiento del problema.....	21
1.4. Justificación del problema.....	3
1.5. Objetivos del plan de gestión.....	4
1.5.1. Objetivo General.....	4
1.5.2. Objetivos Específicos.....	4
1.6. Selección de alternativas de solución.....	4
1.7. Matriz de evaluación y selección de alternativas.....	6
CAPÍTULO II.....	8
DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.....	8
2.1. Gestión Administrativa.....	8
2.2. Gestión financiera y económica.....	9
2.3. Gestión técnica y tecnológica.....	11
2.4. Gestión política y social.....	12
CAPÍTULO III.....	22
PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	22
3.1 Antecedentes.....	22

3.2. Cultura Organizacional .....	23
3.2.1. Misión.....	23
3.2.2. Visión .....	23
3.2.3. Valores.....	23
3.2.4. Objetivos Institucionales.....	24
3.2.5. Principios Éticos .....	24
3.2.6. Políticas .....	25
3.3. Formulación del plan gerencial.....	26
3.3.1. Objetivo del plan .....	26
3.3.2. Gestión Administrativa .....	27
CAPÍTULO IV.....	30
4.1. Antecedentes .....	30
4.2. Monitoreo del Plan.....	31
4.3. Resultados .....	33
4.4. Evaluación del Plan .....	35
4.5. Limitaciones .....	36
CAPÍTULO V.....	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	38
5.1 CONCLUSIONES .....	38
5.2. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de evaluación y selección de alternativas .....	6
Tabla 2 Análisis FODA .....	14
Tabla 3 Matriz CAME para el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS). .....	19
Tabla 4. Actividad 1: Conformación de un comité encargado de implementar Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).....	27
Tabla 5. Actividad 2: Adoptar una herramienta digital basada en Tecnologías Emergentes de Inteligencia Artificial para diagnóstico médico en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).....	28
Tabla 6. Actividad 3: Establecer un programa de formación en Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial en el diagnóstico médico al personal del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).....	29
Tabla 7. Monitoreo de las Actividades Planificadas.....	32
Tabla 8. SemafORIZACIÓN de resultados de cumplimiento de metas. ....	33
Tabla 9. Presupuesto .....	45
Tabla 10. Cronograma .....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizativa.....	13
Figura 2 Ubicación Geográfica del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) .....	20
Figura 3 Árbol de problemas .....	23
Figura 4 <i>HCK. Hospital Clínica Kennedy sede Samborondón</i> .....	47
Figura 5 Área de atención a pacientes Torre Gamma de Samborondón. ....	47
Figura 6 <i>Área de información al cliente</i> .....	48
Figura 7 Monitoreo de pacientes y de áreas del Hospital Clínica .....	48
Figura 8 Parte de personal Hospital Clínica Kennedy .....	49
<i>Figura 9 Jefe de enfermeras sede Samborondón</i> .....	49
Figura 10 <i>Enfermera que asiste en la atención a pacientes</i> .....	50
Figura 11 <i>Unidad neonatal</i> .....	50
Figura 12 <i>Laboratorio Clínico ABI</i> .....	51
Figura 13 <i>Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos</i> .....	51
Figura 14 <i>Centro de Diagnósticos de Imágenes</i> .....	52
Figura 15 <i>Centro De Diagnóstico Por Imágenes CDI</i> .....	52
Figura 16 <i>Chatbot de WhatsApp, parte de la estrategia digital de tu clínica</i> ....	53
Figura 17 <i>Los chatbots programan citas en el sector sanitario</i> .....	53

## INTRODUCCIÓN

En la era actual, el avance vertiginoso de la tecnología ha permeado todos los aspectos de la vida, y el campo de la salud no es una excepción. La implementación de tecnologías emergentes, especialmente la Inteligencia Artificial (IA), ha surgido como un catalizador fundamental para transformar la prestación de servicios médicos, ofreciendo un potencial significativo para mejorar la eficiencia y la precisión en el diagnóstico médico (Jiménez Herrera, 2021).

El Hospital Clínica Kennedy Samborondón, como una institución líder en el ámbito de la salud en la región, se encuentra en una posición estratégica para adoptar e integrar estas innovaciones tecnológicas en su práctica clínica. La introducción de tecnologías de IA durante el período 2023-2024 representa un paso audaz hacia adelante, con el objetivo no solo de optimizar los procesos clínicos existentes, sino también de establecer nuevos estándares de atención médica en términos de precisión, eficiencia y personalización.

La adopción de tecnologías de IA en el diagnóstico médico está respaldada por evidencia sólida que demuestra su capacidad para mejorar la precisión diagnóstica y reducir los tiempos de espera para los pacientes (Medinaceli Díaz et al., 2021). Además, estas herramientas permiten un análisis más profundo de los datos individuales de los pacientes, lo que conduce a tratamientos más personalizados y, en última instancia, a mejores resultados clínicos.

Sin embargo, la implementación exitosa de tecnologías de IA en el ámbito médico no está exenta de desafíos. Aspectos como la capacitación del personal, la interoperabilidad de los sistemas de información y las consideraciones éticas y de privacidad deben abordarse con atención para garantizar una integración efectiva y responsable de estas tecnologías en la práctica clínica (Jiménez Herrera, 2021).

En este contexto, este proyecto propone una estrategia integral para la implementación de tecnologías de IA en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón durante el período 2023-2024. Esta estrategia busca capitalizar los beneficios potenciales de la IA en el diagnóstico médico, mientras aborda de



manera proactiva los desafíos inherentes a su adopción. Al hacerlo, se aspira a mejorar la calidad de la atención médica ofrecida por el hospital y a mantener su posición como líder en innovación tecnológica en el campo de la salud.

El presente plan de gestión se enfoca en diseñar un marco integral para la implementación exitosa de tecnologías de IA en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón. Se compone de varios capítulos que abordan diferentes aspectos del proceso. En el Capítulo I, se analizará el contexto actual y las necesidades específicas del hospital. El Capítulo II definirá los objetivos y alcance del plan. Posteriormente, en el Capítulo III, se diagnosticarán las capacidades gerenciales y técnicas del hospital. El Capítulo IV elaborará estrategias detalladas para la implementación, considerando aspectos éticos y regulatorios. En el Capítulo V se establecerán indicadores clave de desempeño y mecanismos de evaluación continua. Finalmente, en el Capítulo VI se presentarán las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

### 1.1. Introducción

En la última década, el vertiginoso progreso tecnológico ha generado el surgimiento de herramientas basadas en Inteligencia Artificial (IA) que han revolucionado diversas industrias, y el ámbito de la salud no es una excepción. Desde la identificación y abordaje de condiciones médicas hasta la administración de datos médicos y el perfeccionamiento de la atención al paciente, estas herramientas están transformando la manera en que comprendemos y abordamos el bienestar en la sociedad contemporánea (Banco de Desarrollo y América Latina (CAF), 2021).

El Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) Inició sus operaciones en octubre de 2006, se dedica a proporcionar servicios médicos y diagnósticos de excelencia respaldados por tecnología de última generación. Este establecimiento comprometido sigue estándares rigurosos y cumple con requisitos técnicos y legales, enfocándose en la satisfacción del consumidor mediante la implementación de métodos continuos de mejora y la promoción de una cultura institucional que prioriza y busca constantemente la calidad (Grupo Hospitalario Kennedy, 2006).

Por ello, el presente trabajo se orienta en la creación de un procedimiento estratégico para implementar de Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS). La implementación de estas innovaciones busca potenciar la eficacia del diagnóstico y elevar las normativas de calidad en la provisión de servicios, posicionando al hospital como líder en la aplicación de las últimas tendencias tecnológicas en el sector sanitario. Durante el periodo 2023-2024, el plan estratégico se concentrará en integrar soluciones basadas en IA de manera alineada con las necesidades y protocolos médicos específicos del Hospital Clínica Kennedy.

Al adoptar esta solución innovadora, el Hospital Clínica Kennedy Samborondón mejorará la eficiencia en la atención médica, permitiendo que los

profesionales se concentren en casos complejos, mientras que las Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial se encargan de tareas rutinarias y recopilación de datos. Este enfoque agiliza el proceso de diagnóstico, reduciendo los tiempos de espera y promoviendo una atención más personalizada. La combinación de experiencia clínica e innovación tecnológica no solo promete elevar la excelencia en la atención sanitaria, sino que también establecerá un modelo para otras instituciones médicas que buscan aprovechar las tecnologías emergentes en el campo de la medicina.

## **1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial**

El Hospital Clínica Kennedy (HCK) fue fundado en 1978 por el Dr. Teófilo Lama Pico y ha destacado en el ámbito hospitalario al proporcionar asistencia médica altamente eficaz con un personal altamente competente. Sus servicios están disponibles a través de admisión directa o atención de emergencias, ya sea de manera individual o a través de la aceptación de pólizas de seguros, ya sean privadas o públicas, como es el caso del IESS. A pesar de no ser una institución universitaria, la clínica lleva a cabo investigaciones y ofrece programas de estudios avanzados en anestesiología y laboratorio clínico, otorgándole el reconocimiento como hospital universitario. Además, se destaca por su participación en investigaciones, la publicación de artículos científicos y el patrocinio de eventos profesionales (Jácome, 2018).

Actualmente, el Grupo Hospitalario Kennedy (GHK), conformado por tres hospitales estratégicamente ubicados y respaldado por un equipo de 500 médicos especialistas, destaca por su tecnología avanzada. El Hospital Clínica Kennedy (HCK), como sede central, cuenta con 125 camas hospitalarias, que abarcan tanto habitaciones privadas como semiprivadas. Ofrece 10 salas de cirugía para diversas especialidades, una Unidad de Cuidados Intensivos con 10 camas, servicios especializados en cuidados neonatales, litotripsia extracorpórea, atención de emergencias y unidad de trauma. De la misma manera, durante las 24 horas del día, se dispone de un laboratorio clínico completo y un Centro de Diagnóstico por Imágenes. Este centro, que utiliza tecnologías avanzadas, tales como la Tomografía Computarizada con capacidad

para conseguir imágenes minuciosas mediante la toma de 64 unidades simultáneas; la Resonancia Magnética Nuclear, procedimiento que utiliza campos magnéticos y frecuencias de radio para formar imágenes precisas del interior del cuerpo; y Rayos X digital, una modalidad de radiografía que utiliza detectores electrónicos, junto con servicios de eco-cardiografía y ecografías. Es importante destacar que este centro ha sido reconocido por las autoridades gubernamentales en la gestión de desastres como un punto prioritario de referencia (Grupo Hospitalario Kennedy, 2006a).

En cuanto a la Clínica Kennedy Alborada (HCKA), ha estado prestando servicios a la comunidad desde octubre de 1999. Fue el primer hospital privado en Guayaquil diseñado con un helipuerto durante su construcción. Se abordaron las necesidades de un centro médico con la infraestructura más moderna disponible en ese momento, siendo pionero en la implementación de cableado estructurado para sistemas de computación e Internet en todas sus instalaciones.

En última instancia, el tercer centro hospitalario, foco de atención en el presente estudio, es la Clínica Kennedy Samborondón (HCKS), inaugurada en 2006. En última instancia, tiene un total de un conjunto de 35 camas hospitalarias, 5 salas destinadas a procedimientos quirúrgicos y 6 espacios en su unidad de vigilancia intensiva. Destaca por ofrecer una variedad de servicios que la posicionan como un emblema de progreso e innovación dentro del entorno hospitalario. También tiene a su disposición 9 vehículos móviles de Cuidados Intensivos y programas de colaboración destinados a la cobertura aérea, los cuales se integran con las áreas de aterrizaje correspondientes (Grupo Hospitalario Kennedy, 2017).

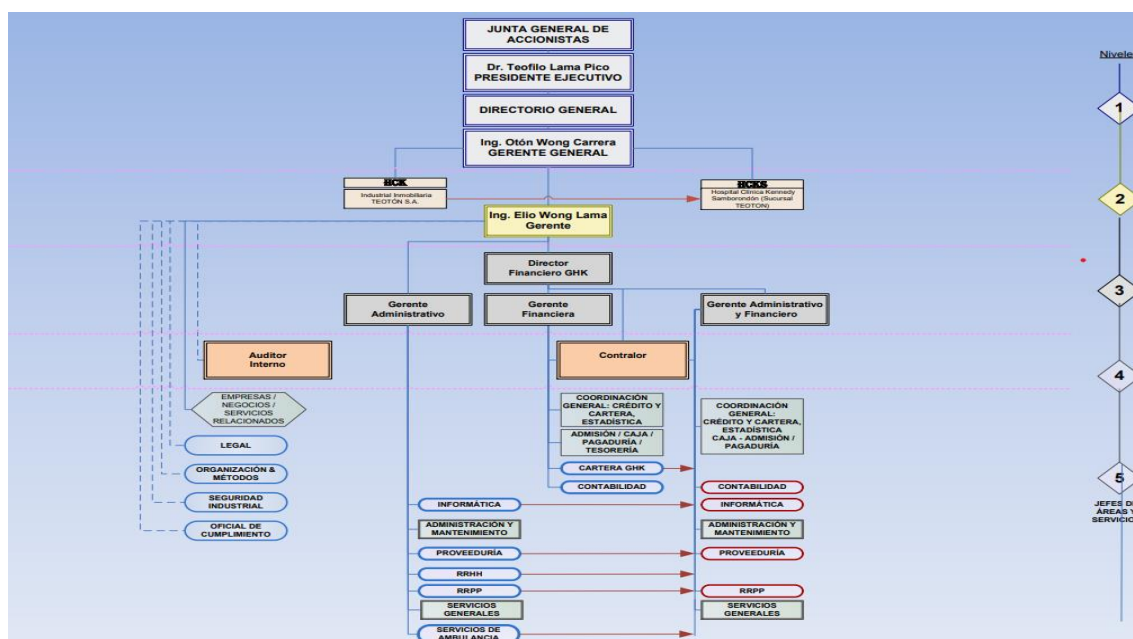
### **1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa**

La estructura organizativa de la sede Kennedy está encabezada por el consejo general, el presidente ejecutivo, el directorio general y el gerente general. Estos líderes adoptan disposiciones a nivel del Grupo Hospitalario, las cuales se distribuyen posteriormente a los diferentes departamentos. Se resalta la relevancia del departamento de relaciones públicas y talento humanos en la sección de la comunicación organizacional.

La administración del Grupo Hospitalario Kennedy se basa en un directorio general, guiado por el presidente ejecutivo y el gerente general, encargado de regular las políticas de funcionamiento de los hospitales del grupo. Este directorio se divide en dos áreas principales: Administrativa y Médica (Siguencia, 2022). La siguiente figura ilustra la estructura organizativa de manera detallada.

**Figura 1**

*Estructura Organizativa*



Fuente: Base de datos Dpto. Organización y Métodos Clínica Kennedy

## 1.2.2. Oferta y Demanda de Servicios

Según el sitio oficial del Grupo Hospitalario Kennedy (2021) el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS), brinda los siguientes servicios

### 1.2.2.1 Servicios médicos y hospitalarios

#### Servicios de Emergencia

El sistema de atención en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) se fundamenta en una coordinación activa para asegurar una atención oportuna y adecuada a los pacientes según sus diagnósticos. En este sistema, se incluyen 3 plazas de servicios de emergencia, 3 unidades de trauma, así como 6 espacios en emergencia y 1 espacio de labores, incluyendo 1 compartimiento

pediátrico en la sede Kennedy. Adicionalmente, la sede Alborada presenta 5 plazas en emergencia y 2 de labores, mientras que la sede Samborondón cuenta con 5 plazas en emergencia. El personal médico especializado se encuentra disponible para atender las llamadas de emergencia.

El procedimiento de atención inicia con el proceso de Triage, conforme a las directrices establecidas por el ente sanitario de salud del Ecuador. En este proceso, se clasifica a los pacientes en distintos niveles de complejidad, permitiendo así que aquellos con condiciones más críticas reciban atención prioritaria.

### **Servicios de cuidados intensivos neonatales**

Para los recién nacidos que requieren cuidados especializada, cuenta con 3 plazas de cuidados intensivos, una en cada sede. Estas áreas están atendidas por expertos con experiencia y equipadas con tecnología avanzada, lo que permite suministrar cuidados sanitarios especializados destinados al cuidado y terapia de los recién nacidos que se encuentren en situaciones de alto perjuicio.

Ambientes independientes y adecuadamente aireados mediante filtros de partículas de alta eficiencia (EPA), con la inspección de la influencia del aire en el sector área de terapia intensiva. Estos espacios cuentan con equipos de última generación y actualizados, además de contar con personal altamente capacitado disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La Unidad funciona bajo la supervisión médica del departamento de pediatría.

### **Servicios de Cirugía**

El Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) ofrece a los pacientes bajo cuidado y a los médicos especialistas las siguientes instalaciones: En la sede Kennedy, el hospital cuenta con 7 quirófanos, de los cuales 3 son quirófanos inteligentes. De manera similar, la sede Alborada dispone de 7 quirófanos, mientras que la sede Samborondón cuenta con 5 quirófanos. Adicionalmente, en todas las sedes se encuentran salas destinadas para parto y preparto, junto con equipos de laparoscopia y artroscopia de última generación.

Cada quirófano está equipado con lámparas de iluminación especial, máquinas de anestesia, mesas quirúrgicas, sistemas de monitoreo, suelos con

material vinílico conductivo, acondicionadores de aire equipados con filtros de partículas de alta eficiencia (EPA) y difusores de flujo laminar. Además, se asegura la presión positiva en el flujo de aire y está equipada con la tecnología médica esencial para la ejecución de procedimientos de gran complejidad.

### **Unidad de Cuidados críticos o intensivos (UCI)**

Estas unidades de todos los hospitales pertenecientes al Grupo Hospitalario Kennedy están diseñadas con cubículos independientes para brindar atención a pacientes en condiciones graves, tales como aquellos con aislamiento por infecciones o afecciones cardíacas. Estas unidades brindan atención y supervisión continua de profesionales, médicos residentes, tecnólogos y enfermeras en servicio las 24 horas, todos los días de la semana.

Estos centros de atención cuentan con avanzados sistemas de monitoreo de múltiples parámetros y ventiladores con control de volumen, además de suministro centralizado de gases terapéuticos y sistemas de succión. Asimismo, están equipados con una amplia provisión de dispositivos y medicamentos para abordar de manera eficaz diversas situaciones médicas. Detalladamente, en la sede Kennedy hay 10 plazas UCI, en Alborada 9, y en Samborondón hay 7.

### **Servicio de Manejo del Dolor**

En el Grupo Hospitalario Kennedy esta unidad responde a la necesidad de brindar un enfoque personalizado en la gestión del dolor de los pacientes.

El tratamiento del dolor postoperatorio, tanto en su fase aguda como crónica en diversas patologías, ofrecen vigilancia profesional las 24 horas del día, la finalidad primordial es promover el restablecimiento con los más altos estándares de cuidados sanitarios. Para lograr este propósito, se cuenta con galenos generales y expertos que ofrecen un monitorio personalizado a cada paciente, asegurando un manejo efectivo y centrado en el bienestar.

### **Servicios de Hospitalización**

El Grupo Hospitalario Kennedy cuenta con una oferta de más de 200 cuartos, las cuales están clasificadas según su dimensión y tipologías en varias categorías. Estas incluyen Suites, que abarcan tanto las Presidenciales como las Estándar, Privadas con opciones Especiales y Estándar, así como Semiprivadas que tienen capacidad para alojar a 2 o 3 pacientes. Esta variedad de opciones

busca cumplir con las diversas necesidades y exigencias de los pacientes. Las áreas de hospitalización en el Grupo Hospitalario Kennedy disponen de dispositivos de comunicación interna y emergencia, receptor exclusivo, climatizador, transmisión televisiva mediante cable, conexión a la red, refrigerante y equipos especializado. Estos elementos han sido cuidadosamente seleccionados para garantizar un entorno cómodo y funcional que contribuya al bienestar de los pacientes. Además, a través del servicio de Preadmisión, se busca optimizar la experiencia desde el ingreso al hospital, proporcionando información acerca de la accesibilidad de diferentes tipos de habitaciones y agilizando el proceso de admisión para minimizar el tiempo de espera.

### **Centro médico familiar**

En el Centro Médico Familiar, se comprometen con tu salud y la de toda tu familia. Se ofrecen consultas a precios accesibles con especialistas debidamente capacitados para atender tanto casos ambulatorios como emergencias quirúrgicas.

Contamos con especialidades que incluyen atención médica general, medicina interna, cuidado infantil, salud femenina, asesoramiento nutricional, cuidados en oídos, nariz y garganta, tratamiento de lesiones, cuidado de la piel.

Están dedicados a proporcionar atención médica de calidad en diversas áreas para cubrir las necesidades de nuestros pacientes.

### **Centro de diagnóstico por imágenes CDI**

En el Centro Médico Familiar se comprometen con tu salud y la de los que amas. Ofrecemos consultas a precios asequibles con especialistas capacitados para abordar tanto casos ambulatorios como emergencias quirúrgicas.

Con la constante integración de equipos de vanguardia en los Centros de Diagnóstico por Imágenes del Grupo Hospitalario Kennedy permite ofrecer a los médicos tratantes imágenes de alta calidad. Esto les permite realizar diagnósticos más precisos para sus pacientes. Entre los servicios disponibles se incluyen imagen por resonancia magnética, escaneo tomográfico, radiografías, ultrasonido, ecocardiograma, tratamiento de cálculos, exámenes mamográficos y procedimientos angiográficos.



### 1.2.2.2. Especialidades médicas

- Alergología e Inmunología Clínica: Especialidad enfocada en la determinación y monitoreo de las hipersensibilidades y trastornos del sistema inmunológico.
- Anatomía Patológica: Se dedica al análisis y comprensión de las enfermedades a través del examen de tejidos, órganos y células.
- Anestesiología: Campo médico dedicado al manejo del dolor y administración de anestesia antes, durante y después de procedimientos quirúrgicos.
- Cardiología: Especialidad que se ocupa de diagnosticar y tratar enfermedades del corazón y del sistema circulatorio.
- Cirugía Cardiorádica: Práctica quirúrgica centrada en intervenciones en el corazón y el tórax.
- Cirugía Cardiovascular: Especialidad quirúrgica que aborda trastornos del sistema cardiovascular.
- Cirugía Digestiva: Se enfoca en procedimientos quirúrgicos relacionados con el sistema digestivo.
- Cirugía Gastroenterológica: Especialidad que trata afecciones gastrointestinales mediante intervenciones quirúrgicas.
- Cirugía General: Práctica quirúrgica abarcadora que se ocupa de diversas patologías y procedimientos.
- Cirugía Maxilofacial: Se especializa en intervenciones quirúrgicas en la cabeza, cuello, cara y mandíbula.
- Cirugía Oncológica: Rama de la cirugía dedicada al tratamiento quirúrgico de tumores cancerosos.
- Cirugía Pediátrica: Enfoque quirúrgico dirigido a pacientes pediátricos, abordando condiciones quirúrgicas en niños.
- Cirugía Plástica y Reconstructiva: Se ocupa de la reconstrucción y mejora estética del cuerpo humano.
- Cirugía Vascular: Especialidad quirúrgica que trata trastornos del sistema circulatorio, especialmente vasos sanguíneos.

- Dermatología: Se enfoca en el análisis y tratamiento de afecciones cutáneas.
- Endocrinología: Se ocupa de los trastornos hormonales y del sistema endocrino.
- Estimulación Temprana: Enfoque terapéutico que busca estimular el desarrollo de habilidades en niños pequeños.
- Fonoaudiología: Disciplina que aborda trastornos de la comunicación y audición.
- Gastroenterología: Aborda las alteraciones digestivas.
- Geriátrica: Campo de la medicina especializado al cuidado de la salud en personas mayores.
- Ginecología y Obstetricia: Especialidad que trata las condiciones de la salud femenina, incluyendo el embarazo y parto.
- Hematología: Se ocupa de los trastornos de la sangre y médula ósea.
- Infectología: Especialidad que estudia y trata las infecciones.
- Magister en Terapia Familiar: Programa académico que prepara a profesionales en terapia familiar avanzada.
- Medicina Física y Rehabilitación: Se enfoca en la recuperación funcional y rehabilitación de pacientes con discapacidades.
- Medicina General: Atención médica integral para pacientes de todas las edades y diversas condiciones.
- Medicina Intensiva: Cuidados médicos especializados para pacientes críticamente enfermos.
- Medicina Interna: Diagnóstico y tratamiento de enfermedades en adultos.
- Médico Clínico Intensivista: Profesional médico especializado en la atención intensiva de pacientes críticos.
- Nefrología: Trata enfermedades del sistema renal y trastornos relacionados.
- Neonatología: Atención médica especializada para recién nacidos.
- Neumología: Diagnóstico y tratamiento de enfermedades respiratorias.

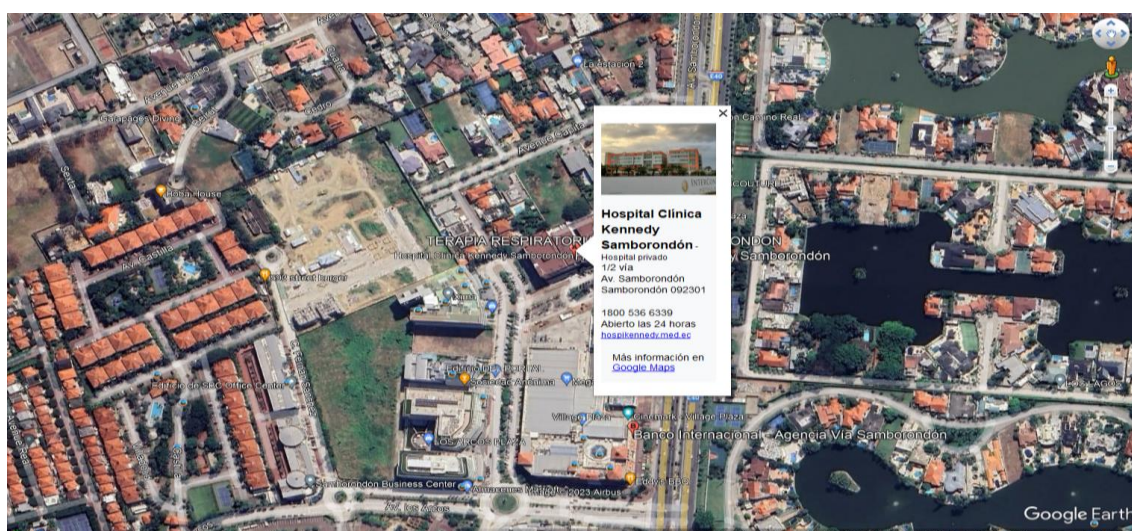
- Neurocirugía: Intervenciones quirúrgicas en el sistema nervioso central y periférico.
- Neurología: Trata trastornos del sistema nervioso.
- Nutrición Clínica: Enfoque en el manejo de la nutrición en pacientes con condiciones médicas.
- Nutricionista: Profesional especializado en la planificación de dietas y nutrición.
- Odontología: Cuidado de la salud oral y dental.
- Oftalmología: Diagnóstico y tratamiento de enfermedades oculares.
- Oncología: Tratamiento de pacientes con cáncer.
- Otorrinolaringología: Especialidad que aborda trastornos del oído, nariz y garganta.
- Patología Clínica: Estudio de enfermedades a través de análisis de laboratorio.
- Pediatría: Atención médica especializada para niños y adolescentes.
- Proctología: Trata trastornos del recto y ano.
- Psicología: Campo que investiga la psique y la conducta de los seres humanos.
- Psicología Clínica: Práctica psicológica centrada en el tratamiento de trastornos mentales.
- Psiquiatría: Diagnóstico y tratamiento de trastornos mentales.
- Radiología: Diagnóstico por imágenes utilizando técnicas radiológicas.
- Reumatología: Trata enfermedades de las articulaciones y tejidos conectivos.
- Terapia de Lenguaje: Intervención para tratar trastornos del lenguaje y comunicación.
- Terapia Intensiva: Atención médica especializada para pacientes críticamente enfermos.
- Traumatología y Ortopedia: Trata lesiones del sistema musculoesquelético.
- Urología: identificación y manejo de alteraciones en el aparato urinario masculino.

### 1.2.3. Análisis geoespacial y geopolíticos

El Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) tiene su sede en la provincia del Guayas, en el kilómetro 1 1/2 de la ruta La Puntilla Samborondón. Esta estratégica ubicación lo posiciona de manera accesible y conveniente para la comunidad local y sus alrededores, brindando servicios médicos de calidad respaldados por la más avanzada tecnología.

#### Figura 2

*Ubicación Geográfica del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS)*



Fuente: <https://earth.google.com/>

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

### 1.2.4. Población atendida

El Grupo Hospitalario Kennedy proporciona cuidado exhaustivo a todas las edades, ofreciendo servicios que atención especializada para recién nacidos, cuidado infantil, medicina para adultos y atención a personas mayores son áreas médicas especializadas en neonatología, pediatría, medicina interna y geriatría. Su enfoque abarca a clientes particulares, familias y corporativos. La segmentación socioeconómica del Hospital Clínica Kennedy se dirige a los estratos B y C+, con ingresos aproximados de \$1000 a \$2000 mensuales. En el año 2022, se atendieron 11,207 pacientes hospitalizados, se realizaron 2,336 exámenes de imagen y 213,718 pruebas de laboratorio, con un promedio de 2.08

exámenes de laboratorio por paciente y una ocupación promedio de camas del 82% (Siguencia, 2022) .

### **1.2.5. Demanda de servicios insatisfecha**

Las entidades Organización Mundial de la Salud (OMS) & Organización Panamericana de la Salud (OPS), (2018) expresan que la capacidad hospitalaria óptima es de 2 camas por cada 1,000 residentes.

En el cantón Samborondón, la oferta actual es de 1.4 camas por cada 1,000 habitantes, generando un déficit de 0.6 camas, lo que equivale a un 43% de escasez de camas hospitalarias en comparación con las recomendaciones de la OMS (Patricia & Tatiana, 2023).

En el caso específico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) en el año 2022, se registró una vacancia del 18% en sus instalaciones (Siguencia, 2022). En consecuencia, existe una demanda insatisfecha del 25% en los servicios médicos y hospitalarios ofertados por Hospital Clínica Kennedy Samborondón.

## **OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN**

### **1.3. Planteamiento del problema**

En situaciones de emergencia o eventos de salud repentinos, la respuesta rápida y coordinada del personal médico es esencial. El Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) se enfrenta al desafío de proporcionar atención médica inmediata y eficiente en situaciones de eventos de salud a través de la implementación de una plataforma online innovadora.

En un contexto donde la celeridad en la identificación y tratamiento puede ser determinante para la pronta recuperación de los pacientes, la implementación de tecnologías que posibiliten una atención inmediata emerge como una prioridad estratégica.

Sin embargo, los procesos actuales desarrollados por el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) se ven obstaculizados por la falta de un sistema que facilite la atención inmediata en línea. Los desafíos identificados por el autor de esta investigación incluyen:

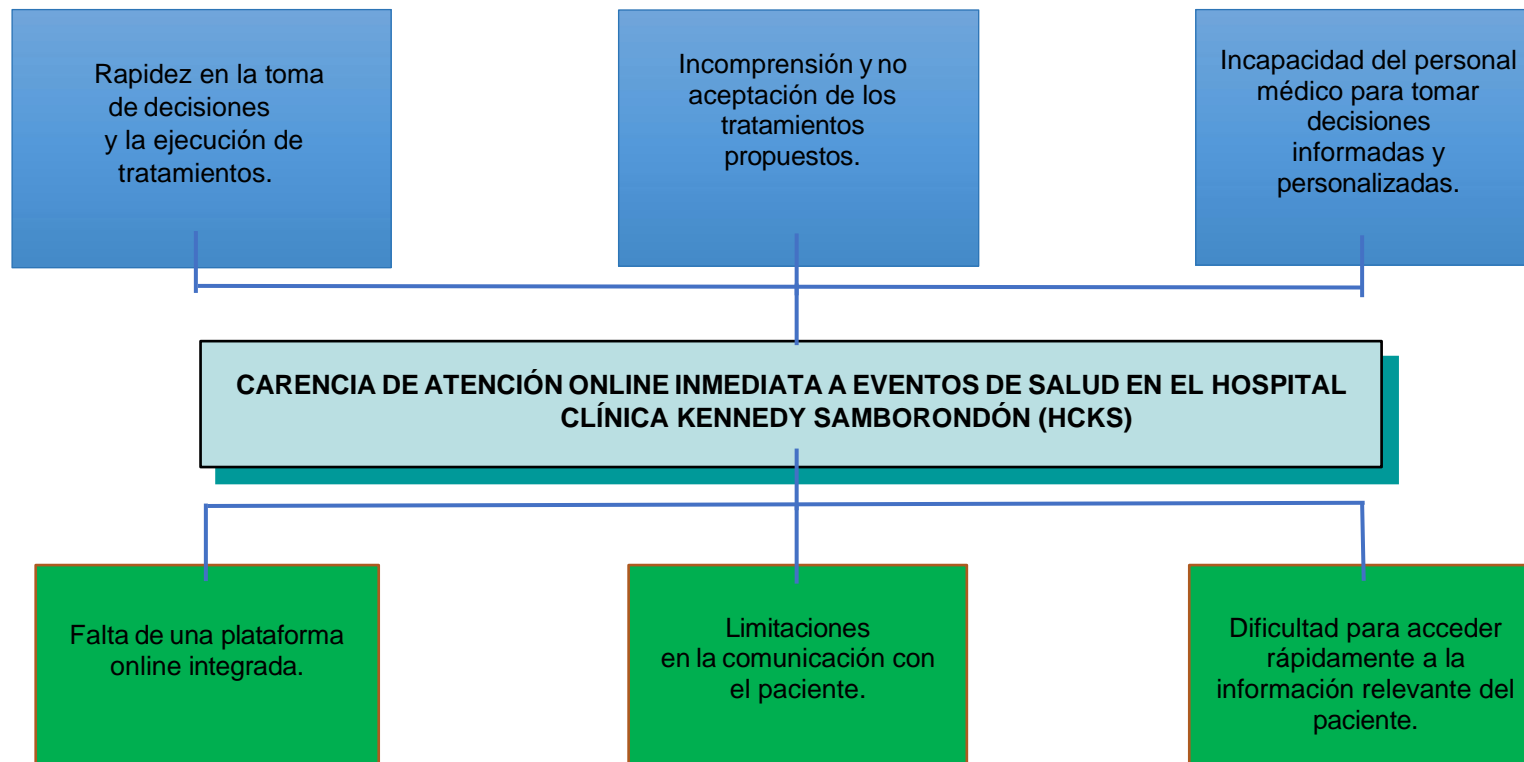
Retraso en la Coordinación: La ausencia de una plataforma en línea integrada puede ocasionar demoras en la coordinación entre los profesionales

de la salud, afectando la velocidad En el proceso de tomar decisiones y llevar a cabo tratamientos.

**Acceso Limitado a Información Crítica:** La dificultad para acceder rápidamente a la información relevante del paciente en situaciones de emergencia afecta la capacidad del personal médico para tomar decisiones informadas y personalizadas.

**Limitaciones en la Comunicación con el Paciente:** En situaciones críticas, la comunicación directa con los pacientes y sus familiares puede ser un desafío, lo que afecta la comprensión y aceptación de los tratamientos propuestos.

La solución propuesta busca solucionar estas limitaciones, posicionando el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) como líder en la atención inmediata de eventos de salud mediante herramientas avanzadas de inteligencia artificial.

**Figura 3***Árbol de problemas*

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

#### **1.4. Justificación del problema**

La integración de una plataforma digital destinada a la atención inmediata de eventos de salud aprovechando tecnologías como la telemedicina y la inteligencia artificial es esencial para superar los desafíos actuales presentes en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS). Esta solución no solo busca agilizar la coordinación entre los profesionales de la salud, sino también proporcionar acceso instantáneo a información crítica del paciente y facilitar la comunicación efectiva con todas las partes involucradas.

La introducción de una plataforma en línea destinada a la atención inmediata de eventos de salud constituye un avance fundamental en la estrategia del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS). Al hacer frente a los desafíos presentes, esta iniciativa busca ofrecer una respuesta más ágil y eficaz en situaciones de emergencia, mejorando considerablemente la destreza de los expertos en salud con el fin de proporcionar atención inmediata y personalizada.

La inversión en esta solución no solo se traducirá en beneficios operativos para la clínica, sino que también impactará positivamente en la seguridad y satisfacción de los pacientes. Al posicionar a la institución como pionera en la atención médica online inmediata, se fortalecerá la confianza de la comunidad en la capacidad del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) para enfrentar de manera inmediata eventos de salud críticos con eficacia y compasión.



## **1.5. Objetivos del plan de gestión**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Integrar una herramienta de comunicación en línea basada en inteligencia artificial que permita una interacción directa y clara entre el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS), los pacientes y sus familiares, brindando información y apoyo requerido.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar y desplegar chatbots especializados en triaje médico, capaces de evaluar síntomas y proporcionar recomendaciones preliminares, agilizando la identificación de casos críticos y mejorando la asignación de recursos.

- Crear protocolos específicos para situaciones de emergencia, integrando respuestas automáticas del chat que guíen a los usuarios y proporcionen información clave, como medidas de primeros auxilios o instrucciones para una rápida llegada al centro médico.

- Lograr una integración completa entre el chat online y las historias clínicas electrónicas, permitiendo que los profesionales de la salud accedan de manera inmediata a la información del paciente durante las interacciones en tiempo real.

## **1.6. Selección de alternativas de solución**

Como respuesta a la problemática expuesta, en la presente investigación se presentan alternativas de solución fundamentadas en la aplicación de la Inteligencia Artificial en la atención por chats en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) para revolucionar la comunicación y el compromiso con los pacientes, ofreciendo respuestas inmediatas, monitoreo remoto y educación continua. Con la finalidad no solo de mejorar la eficiencia operativa, sino que también para contribuir a una experiencia de atención más centrada en el paciente y adaptable a sus necesidades individuales, alternativas que presentadas en la MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS.

La relevancia en identificar las alternativas de la organización de la presente investigación radica en la caracterización de la situación actual del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) en el campo estudiado, entendido éste como la estructura a través de la cual se llevarán adelante las tareas citadas y analizando la organización de la investigación a partir de los siguientes componentes en el centro hospitalario mencionado:

- Componente Estructural.
- Componente Financiero.
- Componente Gerencial.
- Componente de Servicios.

Estos componentes han sido minuciosamente analizados tanto previamente como durante la ejecución de esta investigación y se estarán reflejados en el resultado final propuesto. Esta aproximación no solo fortalece la evaluación integral de la situación actual del hospital en términos de su respuesta inmediata a eventos de salud, sino que también implica la utilización de avanzadas herramientas de inteligencia artificial. Además, establece los cimientos necesarios para la formulación de alternativas de mejora en consonancia con las demandas y desafíos actuales en el ámbito de la salud.

## 1.7. Matriz de evaluación y selección de alternativas

**Tabla 1**

*Matriz de evaluación y selección de alternativas*

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD “Plan de Gestión Gerencial para la Prestación de Servicios de Salud en una “Unidad de Salud Pública o Privada” MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Ineficiencia operativa	Falta de una plataforma online integrada.	Rapidez en la toma de decisiones y la ejecución de tratamientos.	Coordinar y optimizar operaciones en línea.	Implementar una plataforma online integrada que facilite la eficiencia operativa, y mejore la experiencia del usuario.	Departamento de Servicios al Paciente
Restricciones tecnológicas	Limitaciones en la comunicación con el paciente.	Incomprensión y no aceptación de los tratamientos propuestos.	Condiciones médicas que requieran evaluación física.	Desarrollar protocolos para la evaluación remota de pacientes que incluyan la colaboración con dispositivos médicos conectados y la orientación sobre la autoevaluación por parte de los pacientes.	

Falta de eficiencia en la obtención de información relevante del paciente.	Dificultad para acceder rápidamente a la información relevante del paciente.	Incapacidad del personal médico para tomar decisiones informadas y personalizadas.	Mejorar la eficacia en la obtención de la información del paciente	Implementar sistemas de IA que puedan analizar grandes conjuntos de datos y proporcionar recomendaciones o resúmenes relevantes para la toma de decisiones clínicas.	
<p>Nota: Se identifican desafíos operativos y tecnológicos en el ámbito médico, incluyendo la falta de una plataforma online integrada y restricciones tecnológicas. Para mejorar la eficiencia, se propone la implementación de una plataforma integrada y el desarrollo de protocolos para la evaluación remota de pacientes, colaborando con dispositivos médicos conectados. Además, se sugiere la implementación de sistemas de inteligencia artificial para optimizar la obtención de información relevante del paciente.</p> <p>Fuente: Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS)</p> <p>Elaborado por: Noemi Bucheli C.</p> <p>Fecha: 2024</p>					

## CAPÍTULO II

### DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Para elaborar un plan de acción efectivo que abarque las áreas de mejora reconocidas y que establezca metas y estrategias para fortalecer la gestión organizacional del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS), se ha desarrollado un análisis FODA, proceso integral que implica evaluar diversos aspectos para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas referente a una problemática en particular.

El análisis FODA de la Gestión Organizacional del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) implica examinar aspectos internos y externos que impactan en su desempeño administrativo. A continuación, se proporciona el análisis FODA para el HCKS, aplicando la metodología de investigación cualitativa:

#### 2.1. Gestión Administrativa

##### **Fortalezas:**

F1. Reputación: El HCKS goza de una buena reputación en la comunidad local y regional por la calidad de sus servicios médicos.

F2. Infraestructura Moderna: Cuenta con instalaciones y tecnología médica de última generación, lo que contribuye a la excelencia en la atención.

F3. Personal Calificado: Dispone de un equipo médico y administrativo altamente capacitado y comprometido con la atención al paciente.

F4. Alianzas Estratégicas: Tiene alianzas establecidas con proveedores de servicios de salud y otras instituciones médicas.

##### **Oportunidades:**

O1. Crecimiento Demográfico: El crecimiento de la población en la zona ofrece oportunidades para expandir la base de pacientes y servicios.

O2. Tecnología Emergente: La adopción de nuevas tecnologías en la gestión administrativa puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.

O3. Programas de Salud Preventiva: Desarrollar programas de salud preventiva puede ser una oportunidad para fortalecer la relación con la comunidad y reducir costos a largo plazo.

O4. Turismo Médico: Samborondón podría convertirse en un destino para el turismo médico, generando ingresos adicionales.

**Debilidades:**

D1. Procesos Administrativos Obsoletos: Algunos procesos administrativos están obsoletos, afectando la eficiencia operativa.

D2. Gestión de Recursos Humanos: Existen desafíos en la gestión de recursos humanos, incluida la retención de talento.

D3. Accesibilidad Financiera: La accesibilidad financiera para ciertos segmentos de la población es un limitante.

D4. Competencia: La competencia con otros hospitales en la región afecta la captación de pacientes.

**Amenazas:**

A1. Crisis de Salud Pública: Eventos como pandemias han y pueden impactar significativamente en la demanda y la capacidad operativa.

A2. Cambios Normativos y Legales: Cambios en la normativa de salud pueden requerir ajustes en los procesos administrativos.

A3. Presiones Económicas: Factores económicos externos pueden afectar la capacidad de los pacientes para pagar por servicios médicos.

A4. Tecnología Desactualizada: La falta de actualización tecnológica puede resultar en la pérdida de eficiencia y competitividad.

**2.2. Gestión financiera y económica**

**Fortalezas:**

F1. Solidez Financiera: El HCKS puede tener una posición financiera sólida, respaldada por ingresos estables y una gestión financiera prudente.

F2. Diversificación de Ingresos: Si el hospital diversifica sus fuentes de ingresos, como a través de servicios especializados, puede fortalecer su estabilidad financiera.

F3. Eficiencia en la Facturación: La implementación de sistemas eficientes de facturación y cobro puede contribuir a la optimización de los ingresos.

F4. Alianzas Estratégicas con Aseguradoras: Colaborar con aseguradoras para acordar tarifas preferenciales puede ser una fortaleza.

**Oportunidades:**

O1. Desarrollo de Nuevos Servicios: La introducción de nuevos servicios médicos puede generar ingresos adicionales y satisfacer necesidades emergentes.

O2. Participación en Programas de Salud Pública: Colaborar con programas de salud pública puede abrir oportunidades de financiamiento y mejorar la imagen institucional.

O3. Inversiones en Tecnología: La inversión en tecnología médica puede mejorar la eficiencia operativa y atraer a pacientes que buscan servicios avanzados.

O4. Colaboración con Instituciones Financieras: Explorar asociaciones con instituciones financieras para obtener préstamos con tasas favorables y mejorar la gestión financiera.

**Debilidades:**

D1. Endeudamiento Elevado: Una carga financiera significativa puede afectar la capacidad del hospital para realizar inversiones y cumplir con sus obligaciones.

D2. Gestión Ineficiente de Recursos Financieros: La falta de eficiencia en la gestión de los recursos financieros puede llevar a pérdidas y desperdicios.

D3. Dependencia de Fuentes de Ingresos Específicas: La dependencia excesiva de una fuente de ingresos (por ejemplo, un tipo de servicio médico) puede ser riesgosa.

D4. Cobertura Insuficiente de Seguros: La falta de cobertura de seguros adecuada puede aumentar el riesgo financiero en caso de eventos imprevistos.

**Amenazas:**

A1. Cambios en las Políticas de Reembolso: Modificaciones en las políticas de reembolso de seguros médicos pueden impactar negativamente en los ingresos.

A2. Competencia: La competencia con otros proveedores de servicios de salud puede presionar los márgenes de beneficio.

A3. Fluctuaciones Económicas: Las fluctuaciones económicas pueden afectar la capacidad de los pacientes para pagar por servicios médicos, especialmente en tiempos de recesión.

A4. Costos de Insumos Médicos: Aumentos en los costos de insumos médicos y suministros pueden disminuir los márgenes de ganancia.

### **2.3. Gestión técnica y tecnológica**

#### **Fortalezas:**

F1. Infraestructura Tecnológica Avanzada: El HCKS cuenta con tecnología médica de vanguardia, lo que puede mejorar la calidad de la atención y atraer a pacientes.

F2. Personal Especializado: El hospital puede tener un equipo técnico altamente capacitado, lo que contribuye a la eficiencia en la operación de equipos y sistemas.

F3. Sistemas de Información Integrados: La implementación de sistemas de información integrados puede mejorar la coordinación entre departamentos y optimizar los procesos internos.

F4. Telemedicina y Salud Digital: Si el hospital ha adoptado la telemedicina y la salud digital, podría tener una ventaja competitiva y mejorar la accesibilidad a la atención médica.

#### **Oportunidades:**

O1. Innovación en Tecnología Médica: Participar en investigaciones y adoptar innovaciones en tecnología médica puede mejorar la oferta de servicios y la reputación del hospital.

O2. Telemedicina Expandida: Expandir los servicios de telemedicina puede aumentar la accesibilidad para pacientes en áreas remotas o con movilidad limitada.

O3. Big Data en Salud: Utilizar análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y la personalización de tratamientos.

O4. Colaboración con Empresas de Tecnología: Colaborar con empresas de tecnología para desarrollar soluciones personalizadas puede mejorar la eficiencia y la calidad de la atención.



**Debilidades:**

D1. Falta de Actualización Tecnológica: La falta de inversión en actualización tecnológica puede llevar a la obsolescencia de equipos y sistemas.

D2. Resistencia al Cambio: La resistencia del personal a adoptar nuevas tecnologías puede obstaculizar la implementación de mejoras.

D3. Brechas en la Seguridad de la Información: Vulnerabilidades en la seguridad de la información pueden poner en riesgo la privacidad del paciente y la integridad de los datos.

D4. Capacitación Insuficiente: La falta de capacitación adecuada para el personal en el uso de nuevas tecnologías puede limitar su efectividad.

**Amenazas:**

A1. Ataques Cibernéticos: Las amenazas cibernéticas pueden afectar la integridad de los datos y la continuidad de la atención médica.

A2. Costos de Tecnología: Los altos costos asociados con la adquisición y mantenimiento de tecnología pueden representar un desafío financiero.

A3. Rápida Obsolescencia Tecnológica: La rápida obsolescencia de la tecnología médica puede requerir actualizaciones frecuentes y significativas.

A4. Competencia Tecnológica: La competencia con otros proveedores de servicios de salud que adoptan tecnologías de vanguardia puede afectar la posición del hospital en el mercado.

**2.4. Gestión política y social****Fortalezas:**

F1. Buenas Relaciones con Autoridades Locales: Si el HCKS ha establecido relaciones positivas con las autoridades locales, puede beneficiarse de un entorno político favorable.

F2. Participación en Programas de Salud Pública: La colaboración con programas de salud pública puede fortalecer la imagen del hospital y mejorar su papel social.

F3. Responsabilidad Social: Iniciativas de responsabilidad social pueden mejorar la percepción del hospital en la comunidad y generar apoyo político.

F4. Acciones de Promoción de la Salud: Programas de promoción de la salud pueden contribuir al bienestar de la comunidad y fortalecer los lazos sociales.

**Oportunidades:**

O1. Colaboración con Instituciones Gubernamentales: Colaborar con instituciones gubernamentales en proyectos de salud puede abrir nuevas oportunidades y recursos.

O2. Participación en Políticas de Salud Pública: Involucrarse en la formulación de políticas de salud pública puede permitir al hospital tener voz en decisiones importantes.

O3. Alianzas con ONGs y Organizaciones Sociales: Formar alianzas con organizaciones no gubernamentales y grupos sociales puede ampliar el impacto social del hospital.

O4. Educación y Concientización: Desarrollar programas de educación y concientización puede contribuir a mejorar la salud de la comunidad y reducir la carga de enfermedades prevenibles.

**Debilidades:**

D1. Falta de Participación Comunitaria: La falta de participación comunitaria puede resultar en una desconexión entre el hospital y las necesidades reales de la población.

D2. Fracasos en la Comunicación: La comunicación ineficaz con la comunidad y las autoridades puede llevar a malentendidos y tensiones.

D3. Conflictos de Intereses Políticos: Posibles conflictos de intereses políticos pueden afectar la autonomía y objetividad del hospital.

D4. Falta de Programas de Sensibilización: La falta de programas de sensibilización puede afectar la percepción de la comunidad sobre la importancia de la atención médica preventiva.

**Amenazas:**

A1. Cambios Políticos: Cambios en la administración local o nacional pueden afectar la relación del hospital con las autoridades.

A2. Presión Financiera por Cambios en Políticas de Salud: Cambios en las políticas de salud pueden generar presión financiera si no se alinean con la planificación estratégica del hospital.

A3. Desconfianza de la Comunidad: La desconfianza de la comunidad hacia instituciones médicas puede afectar la utilización de los servicios del hospital.

A4. Crisis de Salud Pública: Crisis de salud pública pueden poner a prueba la capacidad del hospital para satisfacer las necesidades de la comunidad y gestionar la percepción pública.

Este análisis FODA ofrece una visión detallada de la gestión operativa del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS). A partir de estos hallazgos, se pueden desarrollar estrategias específicas que capitalicen las fortalezas, aborden las debilidades, aprovechen las oportunidades y mitiguen las amenazas. El objetivo final es mejorar la gestión operativa del hospital, fortaleciendo su posición en el competitivo sector de la atención médica.

## Tabla 2

### Análisis FODA

ANÁLISIS FODA	
Debilidades	Amenazas
D1. Procesos Administrativos Obsoletos: Algunos procesos administrativos están obsoletos, afectando la eficiencia operativa.	A1. Crisis de Salud Pública: Eventos como pandemias han y pueden impactar significativamente en la demanda y la capacidad operativa.
D2. Gestión de Recursos Humanos: Existen desafíos en la gestión de recursos humanos, incluida la retención de talento.	A2. Cambios Normativos y Legales: Cambios en la normativa de salud pueden requerir ajustes en los procesos administrativos.
D3. Accesibilidad Financiera: La accesibilidad	A3. Presiones Económicas: Factores económicos externos pueden afectar la capacidad de los

---

financiera para ciertos segmentos de la población es un limitante.

D4. Competencia: La competencia con otros hospitales en la región afecta la captación de pacientes.

D1. Endeudamiento Elevado: Una carga financiera significativa puede afectar la capacidad del hospital para realizar inversiones y cumplir con sus obligaciones.

D2. Gestión Ineficiente de Recursos Financieros: La falta de eficiencia en la gestión de los recursos financieros puede llevar a pérdidas y desperdicios.

D3. Dependencia de Fuentes de Ingresos Específicas: La dependencia excesiva de una fuente de ingresos (por ejemplo, un tipo de servicio médico) puede ser riesgosa.

D4. Cobertura Insuficiente de Seguros: La falta de cobertura de seguros

adecuada puede aumentar el riesgo financiero en caso de eventos imprevistos.

D1. Falta de Actualización Tecnológica: La falta de inversión en actualización tecnológica puede llevar a la obsolescencia de equipos y sistemas.

D2. Resistencia al Cambio: La resistencia del personal a adoptar nuevas tecnologías puede obstaculizar la implementación de mejoras.

pacientes para pagar por servicios médicos.

A4. Tecnología Desactualizada: La falta de actualización tecnológica puede resultar en la pérdida de eficiencia y competitividad.

A1. Cambios en las Políticas de Reembolso: Modificaciones en las políticas de reembolso de seguros médicos pueden impactar negativamente en los ingresos.

A2. Competencia: La competencia con otros proveedores de servicios de salud puede presionar los márgenes de beneficio.

A3. Fluctuaciones Económicas: Las fluctuaciones económicas pueden afectar la capacidad de los pacientes para pagar por servicios médicos, especialmente en tiempos de recesión.

A4. Costos de Insumos Médicos: Aumentos en los costos de insumos médicos y suministros pueden disminuir los márgenes de ganancia.

A1. Ataques Cibernéticos: Las amenazas cibernéticas pueden afectar la integridad de los datos y la continuidad de la atención médica.

A2. Costos de Tecnología: Los altos costos asociados con la adquisición y mantenimiento de tecnología pueden representar un desafío financiero.

---

D3. Brechas en la Seguridad de la Información: Vulnerabilidades en la seguridad de la información pueden poner en riesgo la privacidad del paciente y la integridad de los datos.

D4. Capacitación Insuficiente: La falta de capacitación adecuada para el personal en el uso de nuevas tecnologías puede limitar su efectividad.

D1. Falta de Participación Comunitaria: La falta de participación comunitaria puede resultar en una desconexión entre el hospital y las necesidades reales de la población.

D2. Fracasos en la Comunicación: La comunicación ineficaz con la comunidad y las autoridades puede llevar a malentendidos y tensiones.

D3. Conflictos de Intereses Políticos: Posibles conflictos de intereses políticos pueden afectar la autonomía y objetividad del hospital.

D4. Falta de Programas de Sensibilización: La falta de programas de sensibilización puede afectar la percepción de la comunidad sobre la importancia de la atención médica preventiva.

A3. Rápida Obsolescencia Tecnológica: La rápida obsolescencia de la tecnología médica puede requerir actualizaciones frecuentes y significativas.

A4. Competencia Tecnológica: La competencia con otros proveedores de servicios de salud que adoptan tecnologías de vanguardia puede afectar la posición del hospital en el mercado.

A1. Cambios Políticos: Cambios en la administración local o nacional pueden afectar la relación del hospital con las autoridades.

A2. Presión Financiera por Cambios en Políticas de Salud: Cambios en las políticas de salud pueden generar presión financiera si no se alinean con la planificación estratégica del hospital.

A3. Desconfianza de la Comunidad: La desconfianza de la comunidad hacia instituciones médicas puede afectar la utilización de los servicios del hospital.

A4. Crisis de Salud Pública: Crisis de salud pública pueden poner a prueba la capacidad del hospital para satisfacer las necesidades de la comunidad y gestionar la percepción pública.

---

### Fortalezas

F1. Reputación: El HCKS goza de una buena reputación en la comunidad local y regional por la calidad de sus servicios médicos.

### Oportunidades

O1. Crecimiento Demográfico: El crecimiento de la población en la zona ofrece

<p>F2. Infraestructura Moderna: Cuenta con instalaciones y tecnología médica de última generación, lo que contribuye a la excelencia en la atención.</p>	<p>oportunidades para expandir la base de pacientes y servicios.</p>
<p>F3. Personal Calificado: Dispone de un equipo médico y administrativo altamente capacitado y comprometido con la atención al paciente.</p>	<p>O2. Tecnología Emergente: La adopción de nuevas tecnologías en la gestión administrativa puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.</p>
<p>F4. Alianzas Estratégicas: Tiene alianzas establecidas con proveedores de servicios de salud y otras instituciones médicas.</p>	<p>O3. Programas de Salud Preventiva: Desarrollar programas de salud preventiva puede ser una oportunidad para fortalecer la relación con la comunidad y reducir costos a largo plazo.</p>
<p>F5. Solidez Financiera: El HCKS puede tener una posición financiera sólida, respaldada por ingresos estables y una gestión financiera prudente.</p>	<p>O4. Turismo Médico: Samborondón podría convertirse en un destino para el turismo médico, generando ingresos adicionales.</p>
<p>F6. Diversificación de Ingresos: Si el hospital diversifica sus fuentes de ingresos, como a través de servicios especializados, puede fortalecer su estabilidad financiera.</p>	<p>O1. Desarrollo de Nuevos Servicios: La introducción de nuevos servicios médicos puede generar ingresos adicionales y satisfacer necesidades emergentes.</p>
<p>F7. Eficiencia en la Facturación: La implementación de sistemas eficientes de facturación y cobro puede contribuir a la optimización de los ingresos.</p>	<p>O2. Participación en Programas de Salud Pública: Colaborar con programas de salud pública puede abrir oportunidades de financiamiento y mejorar la imagen institucional.</p>
<p>F8. Alianzas Estratégicas con Aseguradoras: Colaborar con aseguradoras para acordar tarifas preferenciales puede ser una fortaleza.</p>	<p>O3. Inversiones en Tecnología: La inversión en tecnología médica puede mejorar la eficiencia operativa y atraer a pacientes que buscan servicios avanzados.</p>
<p>F9. Infraestructura Tecnológica Avanzada: El HCKS cuenta con tecnología médica de</p>	<p>O4. Colaboración con Instituciones Financieras: Explorar asociaciones con instituciones financieras para obtener préstamos</p>

---

vanguardia, lo que puede mejorar la calidad de la atención y atraer a pacientes.

F10. Personal Especializado: El hospital puede tener un equipo técnico altamente capacitado, lo que contribuye a la eficiencia en la operación de equipos y sistemas.

F11. Sistemas de Información Integrados: La implementación de sistemas de información integrados puede mejorar la coordinación entre departamentos y optimizar los procesos internos.

F12. Telemedicina y Salud Digital: Si el hospital ha adoptado la telemedicina y la salud digital, podría tener una ventaja competitiva y mejorar la accesibilidad a la atención médica.

F13. Buenas Relaciones con Autoridades Locales: Si el HCKS ha establecido relaciones positivas con las autoridades locales, puede beneficiarse de un entorno político favorable.

F14. Participación en Programas de Salud Pública: La colaboración con programas de salud pública puede fortalecer la imagen del hospital y mejorar su papel social.

F15. Responsabilidad Social: Iniciativas de responsabilidad social pueden mejorar la percepción del hospital

con tasas favorables y mejorar la gestión financiera.

O1. Innovación en Tecnología Médica: Participar en investigaciones y adoptar innovaciones en tecnología médica puede mejorar la oferta de servicios y la reputación del hospital.

O2. Telemedicina Expandida: Expandir los servicios de telemedicina puede aumentar la accesibilidad para pacientes en áreas remotas o con movilidad limitada.

O3. Big Data en Salud: Utilizar análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y la personalización de tratamientos.

O4. Colaboración con Empresas de Tecnología: Colaborar con empresas de tecnología para desarrollar soluciones personalizadas puede mejorar la eficiencia y la calidad de la atención.

O1. Colaboración con Instituciones Gubernamentales: Colaborar con instituciones gubernamentales en proyectos de salud puede abrir nuevas oportunidades y recursos.

O2. Participación en Políticas de Salud Pública: Involucrarse en la formulación de políticas de salud pública puede permitir al hospital tener voz en decisiones importantes.

O3. Alianzas con ONGs y Organizaciones Sociales: Formar alianzas con organizaciones no gubernamentales y grupos sociales

---

en la comunidad y generar apoyo político.

F16. Acciones de Promoción de la Salud: Programas de promoción de la salud pueden contribuir al bienestar de la comunidad y fortalecer los lazos con la sociedad.

puede ampliar el impacto social del hospital.

O4. Educación y Concientización: Desarrollar programas de educación y concientización puede contribuir a mejorar la salud de la comunidad y reducir la carga de enfermedades prevenibles.

Fuente: Conversatorio con trabajadores del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).

Elaborado por: Autor

La Clínica Kennedy Samborondón se desenvuelve en un entorno de atención médica en constante evolución, enfrentando desafíos tanto internos como externos en su rutina operativa. Con el objetivo de mejorar su rendimiento y estar anticipadamente preparada para los desafíos futuros, es imperativo diseñar estrategias efectivas que capitalicen las fortalezas internas, aprovechen las oportunidades externas, aborden las debilidades internas y mitiguen las amenazas externas.

La Matriz CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar) se presenta como un instrumento estratégico valioso que guiará a la Clínica Kennedy Samborondón en la formulación de estrategias específicas para cada categoría. A continuación, se detalla la Matriz CAME para la Clínica Kennedy Samborondón, presentando estrategias concretas y justificaciones para cada una. La finalidad es consolidar y fortalecer la posición de la clínica en el competitivo sector de la atención médica.

**Tabla 3**

*Matriz CAME para el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS)*

Categoría	Estrategia CAME	Justificación
Fortalezas (variables internas)	<b>Consolidar (C): Fortalecer Estrategias de Marketing</b> Reforzar la presencia en la comunidad a través de campañas de marketing.	Estrategia para consolidar la fortaleza de la reputación mediante estrategias de marketing.
	<b>Mantener (M): Mantenimiento Preventivo de Equipos</b>	Estrategia para mantener la infraestructura moderna



	Implementar programas de mantenimiento preventivo.	mediante el mantenimiento preventivo.
	<b>Explotar (E): Capacitación Continua del Personal</b> Proporcionar programas de formación constante para el equipo.	Estrategia para explotar la fortaleza del personal calificado mediante la capacitación continua.
	<b>Mantener (M): Reforzamiento de Alianzas Actuales</b> Fortalecer relaciones con actuales socios y aliados.	Estrategia para mantener y mejorar las alianzas estratégicas con proveedores de servicios de salud y otras instituciones médicas.
<b>Oportunidades (variables externas)</b>	<b>Explotar (E): Expansión de Servicios</b> Desarrollar nuevos servicios para atender la creciente demanda.	Estrategia para aprovechar la oportunidad de crecimiento demográfico mediante la introducción de nuevos servicios médicos.
	<b>Afrontar (A): Capacitación del Personal en Nuevas Tecnologías</b> Proporcionar formación en tecnologías emergentes.	Estrategia para abordar la oportunidad de tecnología emergente y afrontar la amenaza de tecnología desactualizada mediante la capacitación del personal.
	<b>Afrontar (A): Desarrollo de Programas de Salud Preventiva</b> Crear e implementar programas de salud preventiva.	Estrategia para abordar la oportunidad de programas de salud preventiva y afrontar la amenaza de competencia con otros hospitales.
	<b>Explotar (E): Estrategia de Marketing Internacional</b> Desarrollar campañas de marketing dirigidas a pacientes internacionales.	Estrategia para aprovechar la oportunidad del turismo médico mediante campañas de marketing internacional.
<b>Debilidades (variables internas)</b>	<b>Corregir (C): Implementación de Sistemas Modernos</b> Actualizar y modernizar los procesos administrativos.	Estrategia para abordar la debilidad de procesos administrativos obsoletos mediante la implementación de sistemas modernos.
	<b>Afrontar (A): Tácticas de Retención de Talento</b> Implementar programas de retención de personal.	Estrategia para afrontar la debilidad en la administración de recursos humanos a través del desarrollo e implementación de estrategias efectivas de retención de talento.
	<b>Afrontar (A): Desarrollo de Programas de Accesibilidad Financiera</b> Crear planes y programas para mejorar la accesibilidad.	Estrategia para afrontar la debilidad de accesibilidad financiera mediante el desarrollo de programas para mejorar la accesibilidad a servicios médicos.
	<b>Afrontar (A): Estrategia de Diferenciación</b> Desarrollar servicios únicos y diferenciados. Afrontar la competencia y atraer a más pacientes.	Estrategia para afrontar la debilidad de la competencia mediante el desarrollo de servicios diferenciados para destacar en el mercado.

<b>Amenazas (variables externas)</b>	<b>Mantener (M): Monitoreo Activo de Cambios en Políticas</b> Estar informado sobre las modificaciones en las políticas de salud.	Desarrollar una estrategia activa para mantenerse informado acerca de las modificaciones en las directrices de salud y adaptarse de manera efectiva para cumplir con las regulaciones actualizadas.
	<b>Afrontar (A): Desarrollo de Programas de Salud Preventiva</b> Crear e implementar programas de salud preventiva.	Estrategia para afrontar la amenaza de competencia con otros hospitales mediante el desarrollo de programas de salud preventiva.
	<b>Afrontar (A): Actualización Tecnológica Continua</b> Establecer un plan para la actualización continua de la tecnología.	Estrategia para afrontar la amenaza de tecnología desactualizada mediante la implementación de un plan para la actualización continua.
	<b>Afrontar (A): Diversificación de Ingresos</b> Expandir servicios especializados para diversificar fuentes de ingresos.	Estrategia para afrontar la amenaza de dependencia excesiva de una fuente de ingresos mediante la diversificación de servicios especializados.

Fuente: Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).  
Elaborado por: Noemi Bucheli C.

## **CAPÍTULO III**

### **PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

#### **3.1 Antecedentes**

La gestión gerencial en el ámbito de la salud es fundamental para garantizar la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad de los servicios de salud. Una gestión gerencial efectiva en la administración de la salud requiere un enfoque integral que combine la atención a la calidad del cuidado, la eficiencia operativa, la innovación tecnológica, la gestión del talento humano y un compromiso ético y social (Villavicencio & Correa, 2021).

Desde el punto de vista producto de la presente investigación y basado en otros autores como (González et al., 2019), un enfoque efectivo en la gestión gerencial en este campo debe centrarse en varios aspectos clave:

**Calidad del cuidado:** La atención médica debe centrarse en proporcionar el mejor cuidado posible a los pacientes, asegurando que se sigan las mejores prácticas clínicas y que se promueva la seguridad del paciente en todo momento.

**Eficiencia operativa:** La gestión eficiente de los recursos, incluidos el personal, los equipos y el presupuesto, es esencial para garantizar que los servicios de salud sean accesibles y asequibles para todos los pacientes.

**Innovación y tecnología:** La adopción de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras puede mejorar significativamente la prestación de servicios de salud, aumentar la precisión del diagnóstico y el tratamiento, y optimizar los procesos administrativos.

**Gestión del talento humano:** El personal de salud es un recurso invaluable, por lo que la gestión efectiva del talento humano, incluida la capacitación, la motivación y el desarrollo profesional, es fundamental para garantizar la excelencia en la atención al paciente.

**Ética y responsabilidad social:** La gestión en el ámbito de la salud debe guiarse por principios éticos sólidos y una responsabilidad social hacia la comunidad. Esto implica asegurar la equidad en el acceso a la atención médica y tomar decisiones que beneficien a la sociedad en su conjunto.

## **3.2. Cultura Organizacional**

### **3.2.1. Misión**

La misión de la presente propuesta para la mejora de la calidad del servicio médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón es revolucionar la comunicación y el compromiso con los pacientes, ofreciendo respuestas inmediatas, monitoreo remoto y educación continua.

### **3.2.2. Visión**

Para el año 2027, posicionar el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS) como líder en la atención inmediata de eventos de salud mediante herramientas avanzadas de inteligencia artificial.

### **3.2.3. Valores**

▪ Los valores en los que se asienta esta propuesta se definen a continuación:

**Compromiso:** Demostrar un compromiso firme y continuo con la mejora de la calidad del servicio médico, priorizando siempre las necesidades y la satisfacción de los pacientes.

▪ **Empatía:** Mostrar empatía hacia los pacientes, comprendiendo sus preocupaciones y necesidades, y brindando un trato humano y personalizado en cada interacción.

▪ **Innovación:** Fomentar una cultura de innovación para adoptar nuevas tecnologías y enfoques que permitan una comunicación más efectiva, un monitoreo remoto eficiente y una educación continua para pacientes y personal médico.

▪ **Transparencia:** Mantener una comunicación abierta y transparente con los pacientes, brindando información clara y precisa sobre sus condiciones médicas, opciones de tratamiento y cualquier otro aspecto relevante para su atención médica.

▪ **Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad de proporcionar un servicio médico de alta calidad, garantizando la seguridad y el bienestar de los pacientes en todo momento.

▪ **Colaboración:** Fomentar la colaboración entre el personal médico, los pacientes y otros profesionales de la salud para garantizar un enfoque integral en la atención médica y promover mejores resultados para la salud.

- **Excelencia:** Buscar constantemente la excelencia en todos los aspectos del servicio médico, desde la atención al paciente hasta la implementación de prácticas clínicas y tecnológicas de vanguardia.

#### **3.2.4. Objetivos Institucionales**

- Implementar una plataforma online integrada que facilite la eficiencia operativa, y mejore la experiencia del usuario.

- Desarrollar protocolos para la evaluación remota de pacientes que incluyan la colaboración con dispositivos médicos conectados y la orientación sobre la autoevaluación por parte de los pacientes.

- Implementar sistemas de Inteligencia Artificial que puedan analizar grandes conjuntos de datos y proporcionar recomendaciones o resúmenes relevantes para la toma de decisiones clínicas.

#### **3.2.5. Principios Éticos**

Para garantizar una atención médica de calidad por parte del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS), centrada en el paciente y basada en valores éticos sólidos, los siguientes principios éticos son fundamentales:

- **Autonomía:** Respetar la autonomía y la capacidad de decisión de los pacientes, asegurando que se les proporcione información completa y precisa para que puedan tomar decisiones informadas sobre su atención médica.

- **Beneficencia:** Priorizar el bienestar y el interés del paciente en todas las decisiones y acciones relacionadas con su atención médica, asegurando que se brinde el mejor tratamiento disponible y se busquen activamente resultados positivos para su salud.

- **No maleficencia:** Evitar causar daño a los pacientes, tanto física como emocionalmente, mediante la adopción de prácticas médicas seguras y éticas, y garantizando que se minimicen los riesgos y se eviten errores médicos.

- **Justicia:** Garantizar la equidad en la distribución de recursos y la accesibilidad a la atención médica, asegurando que todos los pacientes reciban un trato justo y no sean discriminados por motivos de edad, género, origen étnico, situación socioeconómica u otras características.

- **Confidencialidad:** Proteger la confidencialidad y la privacidad de la información médica de los pacientes, asegurando que se mantenga en estricta

confidencialidad y solo se comparta con el consentimiento del paciente o según lo requiera la ley.

- **Integridad:** Actuar con honestidad, transparencia y profesionalismo en todas las interacciones con los pacientes, colegas y otras partes interesadas, manteniendo altos estándares de integridad ética en la práctica médica.

- **Respeto:** Demostrar respeto y sensibilidad hacia la dignidad y los derechos de los pacientes, reconociendo su diversidad cultural, sus creencias y sus valores personales, y tratándolos con cortesía, empatía y consideración en todo momento.

- **Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad individual y colectiva de las decisiones y acciones relacionadas con la atención médica, reconociendo las consecuencias de los propios actos y buscando siempre actuar en el mejor interés del paciente y de la comunidad en general.

### **3.2.6. Políticas**

- **Política de Comunicación:** Establecer directrices y procedimientos que faciliten una comunicación efectiva entre el personal médico y los pacientes, incluyendo la definición de plazos claros de respuesta para consultas, citas y seguimiento de tratamiento.

- **Política de Privacidad y Confidencialidad:** Desarrollar protocolos precisos destinados a salvaguardar la privacidad y la confidencialidad de la información médica de los pacientes, lo que implica restringir el acceso a los registros médicos y obtener el consentimiento explícito de los pacientes antes de compartir información sensible.

- **Política de Monitoreo Remoto:** Establecer pautas para la implementación y utilización de programas de monitoreo remoto de la salud de los pacientes, asegurando el cumplimiento de estándares rigurosos de privacidad y seguridad de datos.

- **Política de Educación Continua:** Crear programas de formación continua dirigidos tanto a pacientes como al personal médico, abordando temas relevantes como la gestión de enfermedades crónicas, la prevención de enfermedades y el correcto uso de tecnologías médicas.

- **Política de Evaluación de Satisfacción del Paciente:** Establecer procedimientos para recopilar y analizar de forma regular la retroalimentación de los pacientes sobre su experiencia en el hospital, utilizando esta información para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en la prestación de servicios médicos.

- **Política de Actualización Tecnológica:** Diseñar un plan para la actualización periódica de la infraestructura tecnológica del hospital, garantizando que esté alineada con los avances en tecnología médica y con los estándares de seguridad de la información.

- **Política de Capacitación del Personal:** Definir programas de formación y desarrollo profesional destinados al personal médico y administrativo, asegurando que estén al día en términos de conocimientos médicos, habilidades técnicas y normativas éticas.

- **Política de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente:** Implementar sistemas de gestión que promuevan la calidad y seguridad de la atención médica, incluyendo la identificación y prevención de errores médicos, la gestión de riesgos y la mejora continua de los procesos.

- **Política de Accesibilidad:** Establecer medidas para garantizar la accesibilidad física y digital del hospital, de modo que todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades o limitaciones, puedan acceder fácilmente a los servicios médicos.

- **Política de Colaboración Interdisciplinaria:** Fomentar la colaboración entre distintas especialidades médicas y equipos multidisciplinarios, promoviendo un enfoque integral en la atención médica y asegurando una coordinación efectiva entre todos los profesionales involucrados en el cuidado del paciente.

### **3.3. Formulación del plan gerencial**

#### **3.3.1. Objetivo del plan**

Diseñar un Plan Estratégico para implementar Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).

### 3.3.2. Gestión Administrativa

En la gestión organizacional y administrativa del Hospital Clínica Kennedy Samborondón se han definido las siguientes actividades con sus respectivos indicadores.

**Tabla 4**

*Actividad 1: Conformación de un comité encargado de implementar Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS)*

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Actual	Escenario Futuro
Comisión responsable de la implementación de Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico en el HCKS.	Comité de implementación de Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico.	Documento de creación del comité. Notificación de selección de miembros del comité. Acta de asamblea con los miembros del comité.	1	Ausencia del comité	Implementación de Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico en el HCKS.

Fuente: Diagnóstico FODA del Hospital Clínica Kennedy Samborondón.

Elaborado por: Noemi Bucheli C.



**Tabla 5**

*Actividad 2: Adoptar una herramienta digital basada en Tecnologías Emergentes de Inteligencia Artificial para diagnóstico médico en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS)*

<b>Descripción</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio Verificación</b>	<b>Meta</b>	<b>Escenario Actual</b>	<b>Escenario Futuro</b>
Adopción de una herramienta digital basada en Tecnologías Emergentes de Inteligencia Artificial para diagnóstico médico en el Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).	Herramienta digital basada en Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial	Registro y normalización de la implementación de la herramienta digital.	1	Inexistencia de plan propuesto.	Instauración de una herramienta digital basada en Tecnologías Emergentes de Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico en el HCKS

Fuente: Diagnóstico FODA del Hospital Clínica Kennedy Samborondón.

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

**Tabla 6**

*Actividad 3: Establecer un programa de formación en Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial en el diagnóstico médico al personal del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS)*

<b>Descripción</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio Verificación</b>	<b>Meta</b>	<b>Escenario Actual</b>	<b>Escenario Futuro</b>
Programa de formación en Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial en el diagnóstico médico al personal del Hospital Clínica Kennedy Samborondón (HCKS).	Número de personal del Hospital Clínica Kennedy Samborondón capacitado.	Registro de asistencia. Informe de capacitación. Resultado de la valoración de habilidades.	25	Inexistencia de formación del personal en tecnologías emergentes basadas en Inteligencia Artificial en el diagnóstico médico.	Implementación programa de formación de Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico en el HCKS.

Fuente: Diagnóstico FODA del Hospital Clínica Kennedy Samborondón.

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN**

#### **4.1. Antecedentes**

La evaluación del plan de gestión implica la monitorización constante del desempeño de las tecnologías de IA implementadas en el diagnóstico médico, identificando áreas de mejora y ajustando los procesos según sea necesario para mantener un alto nivel de calidad en la atención médica (Díaz Pérez et al., 2020). La evaluación del plan de gestión desde la Gerencia de Instituciones de Salud en la propuesta de implementación de tecnologías emergentes basadas en Inteligencia Artificial (IA) en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón es esencial por diversas razones cruciales:

Primero, en términos de optimización de recursos, la implementación de tecnologías como la IA implica una inversión significativa en recursos financieros, tecnológicos y humanos. La evaluación del plan de gestión garantiza que estos recursos se utilicen eficientemente, maximizando el retorno de la inversión y minimizando los riesgos asociados.

Segundo, la mejora de la precisión diagnóstica es un objetivo clave de la implementación de IA en el diagnóstico médico. La evaluación del plan de gestión asegura que estas herramientas se implementen adecuadamente y se integren eficazmente en los procesos clínicos existentes, lo que lleva a una mejora significativa en la calidad de la atención médica.

Tercero, la implementación de tecnologías de IA plantea desafíos éticos y normativos, como la privacidad de los datos y la transparencia en los algoritmos. La evaluación del plan de gestión garantiza el cumplimiento de las regulaciones y estándares éticos, asegurando prácticas clínicas responsables.

Cuarto, es crucial garantizar la capacitación adecuada del personal clínico y técnico para la adopción exitosa de tecnologías de IA. La evaluación del plan de gestión incluirá estrategias para asegurar que el personal esté debidamente capacitado y motivado para utilizar estas herramientas de manera efectiva.

## 4.2. Monitoreo del Plan

El monitoreo del plan de gestión en la implementación de tecnologías de IA en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón garantiza que se cumplan los objetivos establecidos, se aborden los desafíos de manera oportuna y se aprovechen las oportunidades de mejora continua para proporcionar una atención médica de alta calidad y eficiencia (Armijos & Núñez Mondaca, 2020). Para llevar a cabo un monitoreo efectivo, se deben considerar varios aspectos importantes.

Primeramente, es crucial establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan medir el progreso y el impacto de la implementación de las tecnologías de IA. Estos KPIs pueden incluir la precisión de los diagnósticos realizados con ayuda de la IA, el tiempo de respuesta en la emisión de resultados, la satisfacción del paciente y del personal médico, así como el impacto en la eficiencia operativa y los costos.

Además, es importante monitorear la adopción y la capacitación del personal médico y técnico en el uso de las herramientas de IA. Esto puede implicar el seguimiento de la participación en sesiones de capacitación, la realización de encuestas de satisfacción y la recopilación de retroalimentación sobre la usabilidad y utilidad de las tecnologías de IA en la práctica clínica diaria.

El monitoreo también debe asegurar el cumplimiento continuo de las regulaciones de privacidad de datos y los estándares éticos en el uso de tecnologías de IA en el diagnóstico médico. Se deben implementar medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de los datos del paciente y garantizar la transparencia en el uso de los algoritmos de IA.

Por otro lado, se deben establecer mecanismos para identificar y abordar rápidamente cualquier problema o desafío que surja durante la implementación y el uso de tecnologías de IA. Esto puede incluir la creación de un sistema de reporte de incidentes, revisiones periódicas del desempeño del sistema y la implementación de mejoras basadas en retroalimentación. Por último, mantener una comunicación clara y abierta con todas las partes interesadas, incluyendo pacientes, personal médico, administradores y proveedores de tecnología, es fundamental.

Tabla 7

## Monitoreo de las Actividades Planificadas

ÁREA DE GESTIÓN	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL	RESPONSABLE
Gestión Administrativa	Conformación de comité encargado de implementar Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico en HCKS.	Documento de creación del comité.	X	X	X	X	Departamento de talento humano.
	Adoptar una herramienta digital basada en Tecnologías Emergentes de Inteligencia Artificial para diagnóstico médico en el HCKS.	Registro y normalización de la implementación de la herramienta digital.				X	Departamento de tecnología y atención al cliente.
	Establecer un programa de formación en Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial en el diagnóstico médico al personal del HCKS.	Informe del programa de capacitación.	X				Departamento de talento humano, tecnología y atención al cliente.

Fuente: Diagnóstico FODA del Hospital Clínica Kennedy Samborondón.

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

### 4.3. Resultados

Para obtener los resultados alcanzados de cada uno de los indicadores en el plazo definido en la fase de monitoreo, se procede a reflejar las metas logradas por medio de la semaforización de estas, de la siguiente forma:

**Tabla 8**

*Semaforización de resultados de cumplimiento de metas*

Color	Interpretación
	Se logró totalmente la meta
	Se alcanzó sobre el 50% de la meta
	No se superó el 50% de la meta

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

En situaciones donde no se logre alcanzar completamente la meta establecida, es crucial identificar las razones subyacentes. Estas pueden incluir el incumplimiento de las tareas específicas asignadas a cada actividad, una definición inadecuada de las metas, plazos poco realistas, métodos de verificación insuficientes, o la influencia de factores externos. Tras evaluar los indicadores, utilizando el sistema de semaforización previamente mencionado, el comité de seguridad del paciente debe redactar un informe detallando los resultados anuales del plan de gestión. Es importante que este informe sea presentado a los directivos del Hospital Durán, con el propósito de compartir los logros alcanzados y destacar las áreas que requieren atención para cumplir con el objetivo general del plan.

Finalmente, Los resultados de la evaluación del plan de implementación de tecnologías emergentes basadas en Inteligencia Artificial (IA) en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón deben abordar los siguientes aspectos:

- a. Cumplimiento de objetivos establecidos inicialmente: Evaluar si el plan ha logrado alcanzar los objetivos iniciales, como mejorar la precisión diagnóstica, reducir los tiempos de espera para los pacientes y optimizar los procesos clínicos.
- b. Eficiencia y efectividad en el diagnóstico médico: Analizar si la implementación de las tecnologías de IA ha llevado a una mayor

eficiencia y efectividad en el diagnóstico médico, considerando métricas como la reducción de errores diagnósticos y la mejora en la calidad de la atención.

- c. Satisfacción del usuario: Evaluar la satisfacción del personal médico, técnico y administrativo, así como de los pacientes, mediante encuestas, entrevistas o grupos focales.
- d. Impacto económico: Analizar el impacto económico de la implementación de las tecnologías de IA, considerando los costos asociados y los ahorros potenciales a largo plazo.
- e. Cumplimiento normativo: Garantizar el cumplimiento de las normativas y estándares relacionados con la seguridad de los datos y la privacidad del paciente, tanto a nivel local como internacional.
- f. Identificación de áreas de mejora: Identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización que puedan implicar ajustes en la capacitación del personal, actualizaciones tecnológicas o modificaciones en los procesos clínicos.
- g. Sostenibilidad a largo plazo: Considerar la sostenibilidad a largo plazo de las tecnologías de IA, incluyendo su mantenimiento, actualización y escalabilidad.
- h. Estos resultados permitirán realizar ajustes y mejoras continuas en el proceso de implementación de las tecnologías de IA en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón.

#### 4.4. Evaluación del Plan

La evaluación del plan de implementación de tecnologías emergentes basadas en Inteligencia Artificial (IA) en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón debe ser integral y orientada a determinar su efectividad, eficiencia, satisfacción del usuario, cumplimiento normativo y sostenibilidad a largo plazo (Oca, 2022). Los resultados de esta evaluación pueden utilizarse para realizar ajustes y mejoras continuas en el proceso de implementación.

Para llevar a cabo esta evaluación de manera integral, se deben considerar varios aspectos clave.

Es necesario evaluar si el plan logra cumplir con los objetivos establecidos inicialmente, como mejorar la precisión diagnóstica, reducir los tiempos de espera para los pacientes y optimizar los procesos clínicos. Además, se debe analizar si la implementación de las tecnologías de IA ha conducido a una mayor eficiencia y efectividad en el diagnóstico médico, considerando métricas como la reducción de errores diagnósticos y la mejora en la calidad de la atención.

Otro aspecto importante a evaluar es la satisfacción del usuario, tanto del personal médico, técnico y administrativo, como de los pacientes. Recopilar retroalimentación a través de encuestas, entrevistas o grupos focales ayudará a entender el nivel de satisfacción con las nuevas tecnologías. Además, se debe analizar el impacto económico de la implementación de las tecnologías de IA, considerando tanto los costos asociados como los ahorros potenciales a largo plazo.

Es fundamental también evaluar si se han cumplido adecuadamente las normativas y estándares relacionados con la seguridad de los datos y la privacidad del paciente. Garantizar el cumplimiento de las regulaciones locales e internacionales es esencial para mantener la confianza y la integridad de la institución de salud.

La evaluación del plan también debe identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización, que pueden implicar ajustes en la capacitación del personal, actualizaciones tecnológicas o modificaciones en los procesos



clínicos. Finalmente, se debe considerar la sostenibilidad a largo plazo de las tecnologías de IA, incluyendo su mantenimiento, actualización y escalabilidad.

#### **4.5. Limitaciones**

Las limitaciones en la implementación de tecnologías emergentes basadas en Inteligencia Artificial (IA) en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón pueden ser diversas y deben ser consideradas cuidadosamente. Algunas de estas limitaciones incluyen:

**Costo:** La adquisición e implementación de tecnologías de IA puede ser costosa, lo que puede representar una barrera para su implementación a gran escala, especialmente en instituciones de salud con recursos limitados.

**Infraestructura Tecnológica:** Es posible que el hospital no cuente con la infraestructura tecnológica necesaria para soportar adecuadamente las tecnologías de IA, como la capacidad de almacenamiento de datos, la conectividad de red y el hardware adecuado.

**Capacitación del Personal:** La capacitación del personal médico y técnico en el uso de las nuevas tecnologías puede ser un desafío. Es posible que se requiera tiempo y recursos significativos para capacitar adecuadamente al personal en el uso efectivo de las herramientas de IA.

**Interoperabilidad:** La integración de las tecnologías de IA con los sistemas de información existentes en el hospital puede ser complicada debido a problemas de interoperabilidad. Esto puede dificultar la recopilación y el intercambio de datos entre diferentes sistemas y dispositivos.

**Ética y Privacidad:** La utilización de tecnologías de IA en el diagnóstico médico plantea cuestiones éticas y de privacidad, especialmente en lo que respecta a la recopilación y el uso de datos médicos sensibles de los pacientes. Es fundamental garantizar la protección de la privacidad y la confidencialidad de la información del paciente.

**Rendimiento y Fiabilidad:** Aunque las tecnologías de IA pueden mejorar la precisión diagnóstica, su rendimiento y fiabilidad pueden variar según el tipo de algoritmo utilizado y la calidad de los datos de entrada. Es importante realizar evaluaciones rigurosas del rendimiento de las tecnologías de IA antes de su implementación a gran escala.

Aceptación del Usuario: La aceptación del personal médico y técnico puede ser un factor limitante en la implementación exitosa de tecnologías de IA.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- ✓ Las tecnologías de IA tienen el potencial de mejorar la precisión y la velocidad del diagnóstico médico al analizar grandes cantidades de datos de manera rápida y eficiente. Esto puede conducir a diagnósticos más precisos y tratamientos más efectivos para los pacientes.
- ✓ A pesar del costo inicial de adquisición e implementación, las tecnologías de IA pueden ayudar a optimizar el uso de recursos al reducir el tiempo y los recursos necesarios para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes. Esto puede llevar a una mayor eficiencia operativa y ahorros a largo plazo para la institución médica.
- ✓ La IA puede analizar datos individuales de los pacientes para ofrecer diagnósticos y tratamientos más personalizados. Esto puede mejorar los resultados clínicos al adaptar los tratamientos a las necesidades específicas de cada paciente, lo que potencialmente reduce los errores médicos y mejora la satisfacción del paciente.
- ✓ La implementación de tecnologías de IA en el diagnóstico médico puede posicionar al Hospital Clínica Kennedy Samborondón como líder en innovación tecnológica en el ámbito de la salud. Esto puede atraer a pacientes y profesionales de la salud, así como colaboraciones y oportunidades de investigación que contribuyan al avance científico y al prestigio de la institución.
- ✓ Al incorporar tecnologías de IA, el hospital tiene la oportunidad de seguir mejorando y refinando sus sistemas a medida que adquiere más experiencia y recopila más datos. Esto puede conducir a una mejora continua en la calidad del diagnóstico y tratamiento médico a lo largo del tiempo.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Es fundamental invertir en la mejora de la infraestructura tecnológica del hospital para garantizar que pueda soportar adecuadamente las tecnologías de IA. Esto puede implicar la actualización de sistemas de almacenamiento de datos, redes de comunicación y adquisición de hardware especializado.
- ✓ Se debe diseñar un programa de capacitación integral para el personal médico y técnico que abarque tanto el aspecto técnico como el ético de la implementación de tecnologías de IA. Esto garantizará que el personal esté preparado para utilizar efectivamente estas herramientas en su práctica clínica.
- ✓ Es imprescindible establecer políticas y protocolos claros para proteger la privacidad y la confidencialidad de los datos de los pacientes. Esto incluye el cumplimiento estricto de regulaciones de privacidad de datos y la implementación de medidas de seguridad robustas.
- ✓ Antes de implementar a gran escala, se deben realizar pruebas exhaustivas para evaluar el rendimiento y la fiabilidad de las tecnologías de IA en entornos clínicos reales. Esto ayudará a identificar posibles limitaciones y áreas de mejora antes de su despliegue completo.
- ✓ Es fundamental involucrar al personal médico y técnico en el proceso de implementación desde el principio y fomentar una cultura de aceptación y colaboración en torno a las tecnologías de IA. Esto puede lograrse a través de la educación, la participación activa y la demostración de los beneficios que estas tecnologías pueden ofrecer en la mejora de la atención al paciente.
- ✓ Finalmente, si bien hay desafíos significativos que enfrentar, la implementación de tecnologías de IA en el diagnóstico médico del Hospital Clínica Kennedy Samborondón tiene el potencial de mejorar la eficiencia, precisión y calidad de la atención médica, siempre y cuando se aborden cuidadosamente las limitaciones identificadas y se implementen medidas adecuadas para mitigarlas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, C. (2023). *Chatbot de WhatsApp, parte de la estrategia digital de tu clínica*. <https://debmedia.com/blog/como-hacer-que-el-chatbot-de-whatsapp-forme-parte-de-la-estrategia-digital-de-tu-clinica>
- Aivo Conversational AI. (2022). *6 formas en que los chatbots ayudan a proveedores y pacientes en el cuidado a la salud*. <https://es.aivo.co/blog/6-ways-chatbots-help-healthcare-providers-and-patients>
- Armijos, J. C., & Núñez Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*, 148(5), 626-643. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
- Banco de Desarrollo y América Latina (CAF). (2021). *¿Cómo puede la inteligencia artificial mejorar la salud de los latinoamericanos?* <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/09/como-puede-la-inteligencia-artificial-mejorar-la-salud-de-los-latinoamericanos/>
- Díaz Pérez, S., Unger Marbán, N., & Alfonso Robaina, D. (2020). Metodología para evaluar las gestiones de proyecto y del conocimiento en una Universidad. *Visión de Futuro*, 24, No 1 (Enero-Junio), 93-113. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.01.005.es>
- El Universo. (2017). *Tania Pardo, una vida de dedicación y cuidado entre cuneros | Comunidad | Guayaquil | El Universo*. <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2017/05/11/nota/6177448/dedicacion-cuidado-cuneros/>

- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: Herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242-267.
- Grupo Hospitalario Kennedy. (2006a). *Cede Samborondón*.  
<https://www.hospikennedy.com/sedes/hck-samborondon/index.htm>
- Grupo Hospitalario Kennedy. (2006b). *Grupo Hospitalario Kennedy—Servicios Médicos y Emergencias*. Grupo Hospitalario Kennedy.  
<https://hospikennedy.med.ec/>
- Grupo Hospitalario Kennedy. (2017). *Historia*.  
<https://www.hospikennedy.com/historia/index.htm>
- Grupo Hospitalario Kennedy. (2021a). *Grupo Hospitalario Kennedy—Servicios Médicos y Emergencias*. Grupo Hospitalario Kennedy.  
<https://hospikennedy.med.ec/>
- Grupo Hospitalario Kennedy. (2021b). *Hospikennedy—Servicios Médicos y Emergencias*. <https://hospikennedy.med.ec/>
- Grupo Hospitalario Kennedy. (2023a). *Enfermera que asiste en la atención a pacientes*. <https://www.facebook.com/GrupoHospitalarioKennedy>
- Grupo Hospitalario Kennedy. (2023b). *Laboratorio Clínico ABI*.  
<https://www.linkedin.com/company/grupo-hospitalario-kennedy/posts/?feedView=all>
- Jácome, W. (2013). *HCK. Hospital Clínica Kennedy sede Samborondón*.  
Revista Líderes. <http://www.revistalideres.ec/lideres/hck-hospital-clinica-kennedy.html>

- Jácome, W. (2018). HCK. Hospital Clínica Kennedy. *Revista Lideres*.  
<http://www.revistalideres.ec/lideres/hck-hospital-clinica-kennedy.html>
- Jiménez Herrera, L. G. (2021). Inteligencia artificial como potencia de herramienta en salud. *Infodir*, 36.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1996-35212021000300018&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212021000300018&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Medinaceli Díaz, K. I., Silva Choque, M. M., Medinaceli Díaz, K. I., & Silva Choque, M. M. (2021). Impacto y regulación de la Inteligencia Artificial en el ámbito sanitario. *Revista IUS*, 15(48), 77-113.  
<https://doi.org/10.35487/rius.v15i48.2021.745>
- Oca, H. C. M. de. (2022). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias Administrativas*, 19, Article 19.  
<https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Organización Mundial de la Salud (OMS), & Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2018). *Índice de seguridad hospitalaria. Guía para evaluadores*.  
[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51462/9789275320297\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51462/9789275320297_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Patricia, B., & Tatiana, A. (2023). Camas y Egresos Hospitalarios. *Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)*.  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Camas\\_Egresos\\_Hospitalarios/Cam\\_Egre\\_Hos\\_2022/Boletin\\_tecnico\\_ECEH\\_2022.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Camas_Egresos_Hospitalarios/Cam_Egre_Hos_2022/Boletin_tecnico_ECEH_2022.pdf)

Siguencia, E. (2022). *Plan de gestión gerencial para el diseño de estrategias de marketing en el Hospital Clínica Kennedy (sede principal) de la Ciudad de Guayaquil en el periodo 2022-2033* [Tesis de posgrado, Universidad de las Américas (UDLA)].

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14010/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-56.pdf>

Villavicencio, E., & Correa, K. (2021). Fundamentos de Gerencia aplicados a salud ( Parte I). *Killkana Sociales*, 5(2), 61-72.

<https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i2.894>



## **ANEXOS**

**PRESUPUESTO****Anexo 1****Tabla 9***Presupuesto*

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>ÁREA DE GESTIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
Gestión administrativa	Revisión de horarios de personal		3	\$ 60,00
	Capacitación en atención al cliente		6	\$ 2.100,00
Gestión financiera y económica	Análisis de costos		1	\$ 800,00
	Presupuesto anual		1	\$ 560,00
Gestión técnica y tecnológica	Implementación de Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico		1	\$ 9.500,00
	Evaluación de sistemas de información		1	\$ 3.050,00
Gestión política y social	Evaluación de impacto social		1	\$ 950,00
<b>Total Presupuesto</b>				<b>\$17.020,00</b>

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

**CRONOGRAMA****Anexo 2****Tabla 10***Cronograma*

CRONOGRAMA			MESES											
ÁREA DE GESTIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión administrativa	Revisión de horarios de personal													
	Capacitación en atención al cliente													
Gestión financiera y económica	Análisis de costos													
	Presupuesto anual													
Gestión técnica y tecnológica	Implementación de Tecnologías Emergentes basadas en Inteligencia Artificial para el diagnóstico médico													
	Evaluación de sistemas de información													
Gestión política y social	Evaluación de impacto social													

Elaborado por: Noemi Bucheli C.

**Anexo 3****Figura 4**

*HCK. Hospital Clínica Kennedy sede Samborondón*



Fuente: (Jácome, 2013)

**Anexo 4****Figura 5**

Área de atención a pacientes Torre Gamma de Samborondón.



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023b)

**Anexo 5****Figura 6**

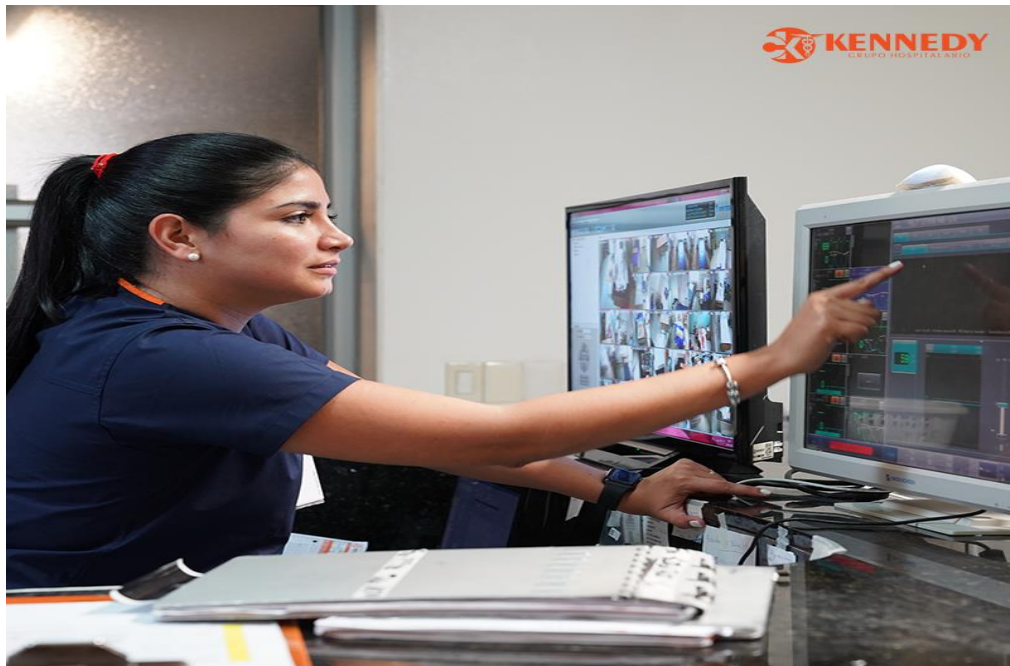
*Área de información al cliente*



Fuente: (Jácome, 2013)

**Anexo 6****Figura 7**

Monitoreo de pacientes y de áreas del Hospital Clínica



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023b)

**Anexo 7****Figura 8**

Parte de personal Hospital Clínica Kennedy



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023a)

**Anexo 8****Figura 9**

*Jefe de enfermeras sede Samborondón*



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023b)

**Anexo 9****Figura 10**

*Enfermera que asiste en la atención a pacientes*



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023a)

**Anexo 10****Figura 11**

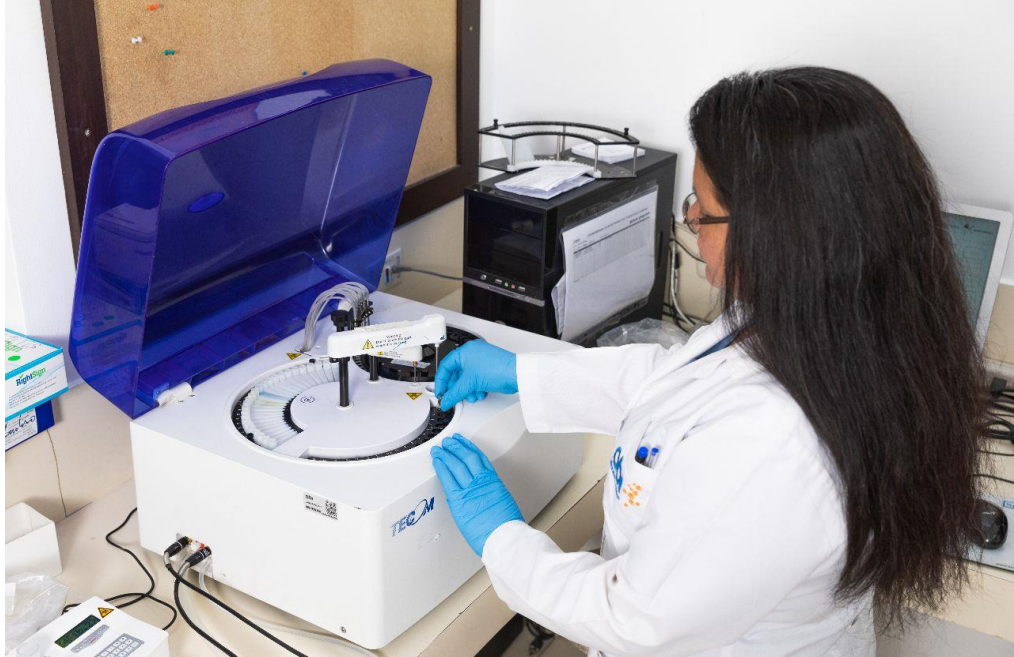
*Unidad neonatal*



Fuente: (El Universo, 2017)

**Anexo 11****Figura 12**

*Laboratorio Clínico ABI*



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023b)

**Anexo 12****Figura 13**

*Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos*



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023b)



**Anexo 13****Figura 14**

*Centro de Diagnósticos de Imágenes*



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2023b)

**Anexo 14****Figura 15**

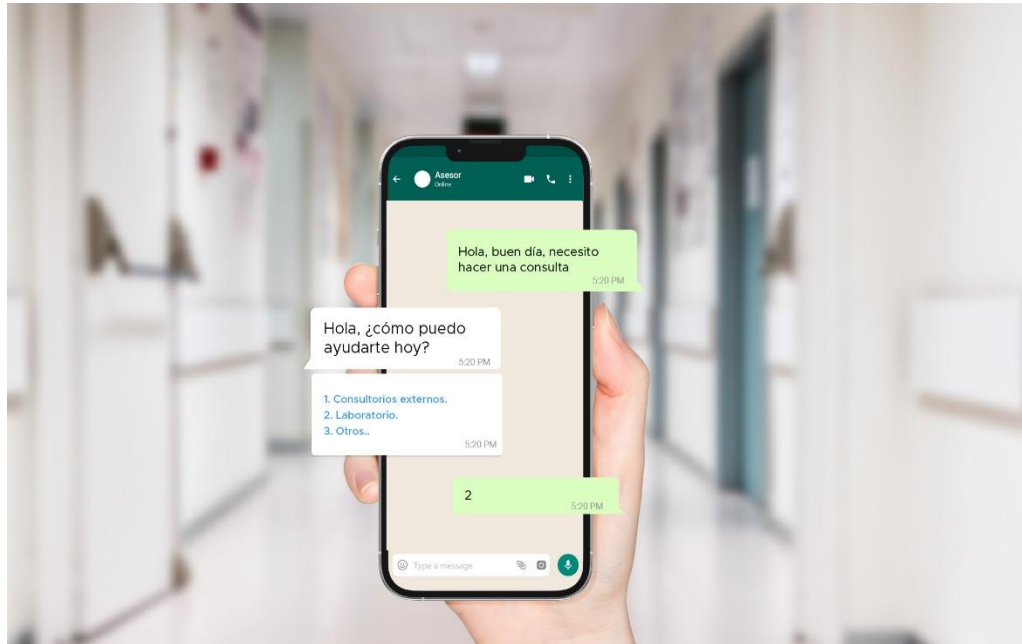
*Centro De Diagnóstico Por Imágenes CDI*



Fuente: (Grupo Hospitalario Kennedy, 2021b)

**Anexo 15****Figura 16**

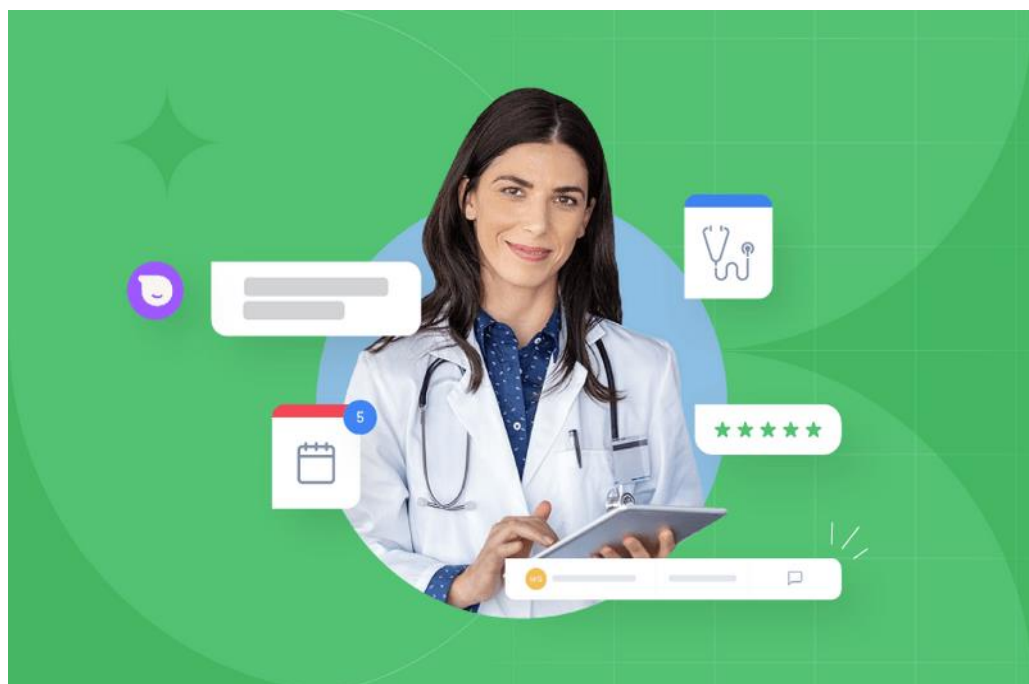
*Chatbot de WhatsApp, parte de la estrategia digital de tu clínica*



Fuente: (Acosta, 2023)

**Anexo 16****Figura 17**

*Los chatbots programan citas en el sector sanitario*



Fuente: (Aivo Conversational AI, 2022)