



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

**TEMA:**

**AUDITORIA DE LA CALIDAD DE FACTURACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD**

**DOCENTE:**

**MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo**

**AUTOR: Dr. Santiago Paúl Guanoluisa López**

**2024**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El plan de gestión de servicios de clínica y hospitalización se centra en mejorar la eficiencia y la calidad de la atención médica mediante la implementación de indicadores de gestión clínica y hospitalaria. Estos indicadores abarcan áreas como la eficiencia operativa, la satisfacción del paciente, la seguridad del paciente y la calidad de la atención. Se proyectan metas y objetivos para los próximos cinco años, con un énfasis en el monitoreo continuo y la evaluación de impacto para garantizar resultados óptimos.

Se propone una serie de estrategias, incluyendo la optimización de procesos, la promoción de una cultura organizacional orientada al servicio, la colaboración con aliados estratégicos y la mejora de la comunicación con los stakeholders. La evaluación del plan se llevará a cabo mediante la revisión periódica de los indicadores de desempeño y la retroalimentación de los usuarios.

En conclusión, el plan busca transformar la prestación de servicios de salud mediante la implementación de medidas orientadas a mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad de la atención médica. Se enfoca en el seguimiento constante, la evaluación de impacto y la colaboración con múltiples partes interesadas para garantizar el éxito a largo plazo. Este enfoque integral y proactivo tiene como objetivo final mejorar la experiencia del paciente y los resultados de salud en la comunidad atendida.

**Palabras claves:** gestión, clínica, hospitalización, indicadores, evaluación

## ABSTRACT

The clinic and hospitalization services management plan focuses on improving the efficiency and quality of healthcare by implementing clinical and hospital management indicators. These indicators cover areas such as operational efficiency, patient satisfaction, patient safety, and quality of care. Goals and objectives are projected for the next five years, with an emphasis on continuous monitoring and impact evaluation to ensure optimal outcomes. A series of strategies are proposed, including process optimization, promoting a service-oriented organizational culture, collaborating with strategic partners, and improving communication with stakeholders. The plan evaluation will be conducted through periodic review of performance indicators and feedback from users. In conclusion, the plan aims to transform healthcare delivery by implementing measures to enhance efficiency, quality, and safety of medical care. It focuses on continuous monitoring, impact evaluation, and collaboration with multiple stakeholders to ensure long-term success. This comprehensive and proactive approach ultimately aims to improve patient experience and health outcomes in the served community.

**Keywords:** management, clinic, hospitalization, indicators, evaluation

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1.1</b>	<b>Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1.2</b>	<b>Estructura Administrativa, Financiera y Operativa</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1.3</b>	<b>Oferta y Demanda de Servicios</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.4</b>	<b>Análisis geoespacial y geopolíticos</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.5</b>	<b>Oferta de Servicios</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.6</b>	<b>Población atendida</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1.7</b>	<b>Demanda de servicios insatisfecha</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2</b>	<b>Planteamiento del Problema</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3</b>	<b>Justificación del planteamiento del problema</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4</b>	<b>OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4.1</b>	<b>Objetivo General</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4.2</b>	<b>Objetivos Específicos</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4.3</b>	<b>Oportunidades de mejora para la prestación de servicios</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4.4</b>	<b>Matriz de evaluación de alternativas estudiadas</b> .....	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>CAPITULO II</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Justificación</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Metodología</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>ANALISIS PESTEL – FODA – CAME</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>CAPITULO III</b> .....	<b>1</b>
<b>3.1</b>	<b>DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN</b> .....	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>CAPITULO V</b> .....	<b>21</b>
<b>5.1</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>21</b>
<b>5.2</b>	<b>GLOSARIO</b> .....	<b>23</b>
<b>5.3</b>	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>24</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ANÁLISIS PESTEL .....	1
Tabla 2 FODA.....	2
Tabla 3 CAME .....	3

## INTRODUCCIÓN

La gestión efectiva de los servicios de clínica y hospitalización es fundamental para garantizar la prestación de atención médica de alta calidad. En el contexto actual de la atención sanitaria, caracterizado por la complejidad de los procesos y las demandas crecientes de los pacientes, es imperativo implementar estrategias sólidas de gestión. Este documento presenta un plan integral de gestión que tiene como objetivo mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de clínica y hospitalización en nuestra institución.

La implementación de indicadores de gestión clínica y hospitalaria permite medir y monitorear de manera sistemática diversos aspectos clave de la atención médica. Estos indicadores abarcan áreas cruciales como la eficiencia operativa, la seguridad del paciente, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. Al establecer metas y objetivos claros para cada área, se proporciona un marco estructurado para el seguimiento y la evaluación del desempeño a lo largo del tiempo.

A lo largo de este plan, se proyectan metas y objetivos para los próximos cinco años, con el fin de proporcionar una visión a largo plazo y establecer un rumbo claro para la mejora continua. Además, se proponen una serie de estrategias específicas diseñadas para abordar áreas de oportunidad identificadas durante el proceso de análisis y evaluación. Estas estrategias incluyen la optimización de procesos, la promoción de una cultura organizacional orientada al servicio y la colaboración con aliados estratégicos.

La evaluación periódica del plan será fundamental para garantizar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario. Se llevarán a cabo revisiones regulares de los indicadores de desempeño y se recopilará la retroalimentación de los usuarios para evaluar el impacto de las medidas implementadas. En última instancia, este plan de gestión tiene como objetivo transformar la prestación de servicios de salud, mejorando la experiencia del paciente y los resultados de salud en nuestra comunidad atendida.

# 1 CAPÍTULO I

## 1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

### 1.1.1 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

En el análisis de la situación actual de gestión gerencial, se ha realizado una evaluación exhaustiva de los procesos y prácticas existentes en la institución. Esto ha implicado una revisión detallada de las políticas, procedimientos y sistemas utilizados para administrar los recursos humanos, financieros y materiales (Ghiglione F, 2021). Se han identificado tanto áreas de fortaleza como debilidad en la gestión gerencial, proporcionando una visión integral de la eficiencia y efectividad de las operaciones actuales. Este análisis ha permitido destacar oportunidades de mejora que podrían optimizar los procesos y resultados en la institución, tanto a corto como a largo plazo (Pacheco-Ruiz et al., 2022).

Además de evaluar los aspectos operativos, el análisis también ha examinado los niveles de liderazgo y supervisión en todos los niveles de la organización. Se ha prestado especial atención a la alineación de estos niveles con los objetivos estratégicos y las mejores prácticas de gestión. Este enfoque holístico ha proporcionado una comprensión más profunda de cómo la gestión gerencial influye en el rendimiento general de la institución y su capacidad para alcanzar sus metas y objetivos.

Durante este proceso de análisis, se ha valorado la efectividad de las estructuras de liderazgo y supervisión en la toma de decisiones y la implementación de cambios. Se han identificado áreas donde se requiere un mayor fortalecimiento del liderazgo y la supervisión para impulsar la mejora continua y la innovación en la gestión gerencial. Este enfoque proactivo hacia la evaluación de la gestión gerencial refleja el compromiso de la institución con la excelencia y la adaptación a un entorno de salud en constante cambio (Ramírez y Sukier, 2020).

### 1.1.2 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

La estructura administrativa, financiera y operativa de la institución ha sido objeto de un análisis exhaustivo para comprender su funcionamiento y su impacto en la prestación de servicios de clínica y hospitalización (Saldaña et al., 2020). Este proceso ha implicado una evaluación minuciosa de cómo se distribuyen las responsabilidades y autoridades dentro de la organización, así como la asignación de recursos financieros y materiales para apoyar las operaciones diarias. Se ha buscado comprender la efectividad de los sistemas de gestión

financiera y de información utilizados para monitorear el desempeño y tomar decisiones informadas en la institución.

Durante este análisis, se han identificado áreas específicas de mejora en la coordinación y comunicación entre las diferentes unidades administrativas y operativas. Esto se considera fundamental para promover una mayor eficiencia y sinergia en el logro de los objetivos organizacionales (Mendoza et al., 2021). Además, se ha evaluado la adecuación de los procesos y procedimientos existentes para garantizar una gestión fluida y eficaz de las operaciones cotidianas, así como la capacidad de adaptación a cambios y desafíos emergentes en el entorno de salud.

El análisis de la estructura administrativa, financiera y operativa ha proporcionado una visión integral de cómo se gestionan los recursos y las operaciones en la institución. Se han identificado áreas de mejora que pueden ser abordadas para fortalecer la capacidad de la organización para cumplir con su misión y brindar servicios de alta calidad a los pacientes (Cevallos B, 2021).

### **1.1.3 Oferta y Demanda de Servicios**

La disponibilidad y la demanda de servicios en la institución médica han sido objeto de análisis para comprender el equilibrio entre la oferta y la demanda. Se ha evaluado la capacidad de la institución para satisfacer las necesidades de atención médica de la comunidad atendida, considerando factores como la cantidad de servicios disponibles, la capacidad de camas, y la disponibilidad de personal médico y de apoyo (Alvarado-Morales y Zambrano-Roldán, 2020). Asimismo, se han examinado las tendencias históricas y las proyecciones futuras de la demanda de servicios de salud en la región, con el fin de anticipar posibles desafíos y oportunidades en la gestión de la oferta y la demanda.

Este análisis ha permitido identificar áreas donde la oferta de servicios puede no estar alineada con la demanda, lo que podría resultar en problemas de acceso o calidad de la atención. Se han considerado estrategias para optimizar la utilización de los recursos disponibles y garantizar una distribución equitativa y eficiente de los servicios médicos. Además, se ha prestado atención a las necesidades específicas de diferentes grupos de población, como los pacientes con enfermedades crónicas o los grupos marginados, para asegurar que reciban la atención adecuada y oportuna (Jiménez, 2021).

El análisis de la oferta y la demanda de servicios ha proporcionado una visión integral de la capacidad de la institución para satisfacer las necesidades de atención médica de la comunidad (Colchero et al., 2020). Se han identificado áreas de mejora potencial para garantizar una oferta de servicios equitativa, accesible y de alta calidad, que responda eficazmente a las necesidades cambiantes de la población atendida.

#### **1.1.4 Análisis geoespacial y geopolíticos**

El análisis geoespacial y geopolítico se centra en el estudio de la ubicación geográfica de la institución médica y su entorno político, económico y social. Esto implica examinar cómo la ubicación geográfica influye en el acceso a los servicios de salud, así como en la distribución de recursos y la demanda de atención médica. Se analizan también los factores geopolíticos que pueden afectar la prestación de servicios de salud, como las políticas gubernamentales, la estabilidad política y los conflictos sociales.

Este análisis proporciona información valiosa para comprender las necesidades de salud de la población en diferentes áreas geográficas y para planificar la ubicación y distribución de los servicios de manera estratégica. Además, permite identificar posibles desafíos y oportunidades relacionados con factores geopolíticos, como la disponibilidad de financiamiento público, la infraestructura de transporte y las barreras regulatorias.

Este análisis es fundamental para una gestión efectiva de los servicios de salud, ya que proporciona información clave sobre la ubicación y el entorno en el que opera la institución médica. Esto permite tomar decisiones informadas sobre la ubicación de instalaciones, la asignación de recursos y la implementación de estrategias para abordar los desafíos geopolíticos y garantizar el acceso equitativo a la atención médica.

#### **1.1.5 Oferta de Servicios**

La oferta de servicios en el contexto de la gestión de la clínica y hospitalización implica el conjunto de servicios médicos y de atención disponibles para la población atendida por la institución. Esta oferta comprende una amplia gama de servicios que van desde la atención primaria hasta procedimientos especializados y hospitalización. Se evalúa la diversidad y calidad de estos servicios, así como su accesibilidad para los pacientes, considerando factores como la disponibilidad de personal médico y de enfermería, equipos médicos y tecnología (Hernández et al., 2022).

Además, se analiza la capacidad de la institución para satisfacer las necesidades de atención médica de la población atendida, teniendo en cuenta la demanda actual y proyectada de servicios (Llanes-Díaz et al., 2023). Esto implica evaluar la suficiencia de recursos humanos, infraestructura y suministros para garantizar una oferta de servicios adecuada y oportuna.

El análisis de la oferta de servicios también considera la integración de servicios de atención primaria, especializada y hospitalaria para proporcionar una atención integral y continua a los pacientes. Se busca identificar áreas de mejora en la oferta de servicios para optimizar la calidad y eficiencia de la atención médica, así como para abordar las necesidades emergentes de la población atendida (Sullcaccori y Zapata, 2024).

#### **1.1.6 Población atendida**

La población atendida en el ámbito de la gestión de servicios clínicos y de hospitalización abarca a aquellos individuos que requieren atención médica y hospitalaria dentro de la jurisdicción de la institución. Este análisis comprende la caracterización demográfica y epidemiológica de la población, incluyendo factores como la edad, el género, la composición familiar, las condiciones de salud prevalentes y los determinantes sociales de la salud (Torres-Hernández et al., 2021).

Se examina la distribución geográfica de la población atendida para comprender las necesidades específicas de atención médica en diferentes áreas geográficas y comunidades. Esto permite identificar disparidades en el acceso a los servicios de salud y orientar la asignación de recursos para garantizar una cobertura equitativa y adecuada.

Además, se evalúa la demanda de servicios de salud de la población atendida, considerando factores como la prevalencia de enfermedades crónicas, la incidencia de enfermedades transmisibles y los patrones de utilización de servicios de atención médica. Este análisis informa la planificación y provisión de servicios de salud para satisfacer las necesidades específicas de la población atendida, promoviendo la equidad y la calidad en la atención médica.

#### **1.1.7 Demanda de servicios insatisfecha**

La demanda de servicios insatisfecha en el contexto de la gestión de servicios clínicos y hospitalarios hace referencia a la brecha existente entre la cantidad de atención médica necesaria y la cantidad que realmente se proporciona. Este fenómeno puede deberse a diversos factores, como la falta de acceso a servicios de salud, la subutilización de recursos

disponibles o la incapacidad del sistema de salud para satisfacer todas las necesidades de atención médica de la población.

Se lleva a cabo un análisis exhaustivo para identificar las áreas y poblaciones que experimentan una demanda insatisfecha de servicios de salud. Esto implica la evaluación de barreras geográficas, económicas, culturales y sociales que impiden el acceso oportuno y adecuado a la atención médica. Además, se examinan las causas subyacentes de la demanda insatisfecha, como la falta de infraestructura, la escasez de personal médico capacitado o la insuficiencia de recursos financieros.

Una vez identificadas las áreas de demanda insatisfecha, se desarrollan estrategias y acciones específicas para abordar estas brechas y mejorar el acceso y la disponibilidad de servicios de salud. Estas estrategias pueden incluir la expansión de la infraestructura de atención médica, el reclutamiento y capacitación de personal médico adicional, la implementación de programas de salud comunitaria y la promoción de políticas públicas que mejoren el acceso a la atención médica para todos los grupos de la población.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

En Auditoría de la Calidad de Facturación en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS, se identifica la necesidad imperante de mejorar y optimizar los procesos de auditoría para garantizar la eficiencia y legalidad en la facturación de servicios de salud. A pesar de contar con fortalezas notables, como la experiencia del equipo de auditoría y el acceso a datos precisos, diversas debilidades y amenazas plantean desafíos significativos.

Uno de los problemas críticos reside en la posible falta de competencia del personal de auditoría, lo que podría resultar en evaluaciones incorrectas de la documentación de facturación y, por ende, en pérdidas económicas para el IESS. Además, la dependencia de sistemas tecnológicos obsoletos y la resistencia al cambio representan obstáculos para la eficiencia del proceso de auditoría (Barrera & Calderón, 2019). Estos elementos, combinados con la presión financiera en el sistema de salud, aumentan el riesgo de prácticas poco éticas y errores en la facturación que podrían afectar negativamente la calidad de los servicios de salud brindados a los afiliados del IESS.

Otro aspecto crítico del problema es la necesidad de adaptarse a los cambios normativos repentinos, ya que alteraciones en la normativa de facturación pueden impactar directamente en los procedimientos existentes de auditoría. Además, la falta de estándares internos claros

y posibles limitaciones en la disponibilidad o calidad de los datos podrían afectar la consistencia y exhaustividad de la auditoría. Estos desafíos identificados en el planteamiento del problema subrayan la importancia de abordar eficazmente las deficiencias y amenazas para fortalecer la calidad y confiabilidad del proceso de auditoría en la coordinación provincial de salud.

La necesidad de mejorar la capacitación del personal y la implementación de tecnologías innovadoras se presentan como oportunidades cruciales para superar las deficiencias identificadas en el planteamiento del problema. La falta de competencia puede abordarse mediante programas de formación continua, garantizando que el equipo de auditoría esté equipado con las habilidades necesarias para realizar evaluaciones precisas de la facturación. Asimismo, la dependencia de sistemas tecnológicos obsoletos puede mitigarse mediante la exploración y adopción de tecnologías emergentes, como sistemas de inteligencia artificial, para mejorar la eficiencia y precisión en la detección de patrones anómalos.

La presión financiera en el sistema de salud también destaca la importancia de establecer colaboraciones con entidades financieras y gubernamentales para abordar desafíos económicos y garantizar la transparencia en la facturación. Este enfoque colaborativo puede contribuir a prevenir prácticas poco éticas derivadas de la presión financiera. La implementación de buenas prácticas internacionales, otra oportunidad identificada, puede elevar el estándar de calidad local y fortalecer la eficacia de la auditoría.

### **1.3 Justificación del planteamiento del problema**

La ineficiencia en la auditoría de la calidad de facturación en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS representa un problema crítico con implicaciones significativas para la transparencia, legalidad y eficiencia en la gestión de los servicios de salud. Esta problemática justifica su abordaje por varias razones fundamentales (Herrera, 2022).

En primer lugar, la calidad de la facturación en el ámbito de la salud es esencial para garantizar la asignación adecuada de recursos y la sostenibilidad financiera del sistema. Una auditoría eficiente es crucial para identificar posibles irregularidades, prácticas poco éticas y errores en la facturación, lo que, de lo contrario, podría resultar en pérdida de ingresos para el IESS y afectar la disponibilidad de servicios para los afiliados (Cordero et al., 2021).

Además, la ineficiencia en la auditoría puede conducir a la falta de confiabilidad en los resultados, generando inconsistencias en la detección de posibles problemas en la

facturación de servicios de salud (González, 2017). Esto no solo compromete la integridad del proceso de auditoría, sino que también puede afectar la reputación de la institución y la confianza de los afiliados en el sistema de salud.

Asimismo, la resistencia al cambio y la falta de competencia del personal de auditoría son factores que contribuyen a la ineficiencia y pueden obstaculizar la implementación de mejoras necesarias. Abordar este problema no solo implica mejorar la capacidad técnica del personal, sino también fomentar una cultura organizativa que promueva la adaptabilidad y la adopción de nuevas prácticas y tecnologías.

Además, la ineficiencia en la auditoría de la calidad de facturación puede tener consecuencias directas en la toma de decisiones estratégicas. La falta de precisión en la identificación de posibles irregularidades y deficiencias en los procesos de facturación puede llevar a decisiones basadas en información incompleta o inexacta. Esto puede afectar la planificación estratégica y la asignación de recursos, comprometiendo la capacidad de la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS para abordar eficazmente los desafíos y oportunidades en el ámbito de la salud.

Asimismo, en un contexto más amplio, la ineficiencia en la auditoría puede erosionar la confianza de los stakeholders, incluidos los afiliados, proveedores de servicios de salud y entidades gubernamentales. La percepción de una gestión deficiente en la facturación y auditoría puede afectar la reputación de la institución, generando desconfianza tanto interna como externamente. Restaurar y mantener la confianza es esencial para el éxito continuo y la legitimidad del sistema de salud.

En términos de cumplimiento normativo, la ineficiencia en la auditoría también puede dejar a la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS vulnerable a posibles sanciones o litigios. Los cambios normativos repentinos pueden pasar desapercibidos, y las deficiencias en la auditoría podrían resultar en no cumplir adecuadamente con las regulaciones, lo que tiene implicaciones legales y financieras.

## **1.4 OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Mejorar la eficiencia y calidad de la auditoría de la facturación de servicios de salud en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS, asegurando la legalidad,

transparencia y confiabilidad en el proceso, con el fin de fortalecer la gestión financiera y la prestación de servicios de salud a los afiliados.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Optimizar la competencia del personal de auditoría mediante programas de capacitación continua, garantizando un conocimiento actualizado de las mejores prácticas y normativas en la facturación de servicios de salud.
2. Implementar tecnologías innovadoras, como sistemas de inteligencia artificial, para mejorar la eficiencia y precisión en la detección de patrones anómalos en la facturación, reduciendo así posibles errores y prácticas poco éticas.
3. Establecer un cambio cultural dentro de la organización, fomentando la adaptabilidad y la apertura al cambio, para superar la resistencia al cambio y mejorar la implementación de nuevas prácticas y tecnologías en el proceso de auditoría.

#### **1.4.3 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios**

Dentro del contexto de la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS, se identifican diversas oportunidades de mejora para la prestación de servicios de salud, las cuales están intrínsecamente ligadas a la optimización de la auditoría de la facturación. Estas oportunidades se centran en la mejora de la calidad, eficiencia y transparencia en la gestión de los servicios de salud ofrecidos a los afiliados. A continuación, se detallan algunas de estas oportunidades:

1. **Implementación de prácticas de gestión de la calidad:** La adopción de prácticas de gestión de la calidad, como los estándares ISO en el ámbito de la salud, puede ser una oportunidad para mejorar la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios. Estas prácticas garantizan un enfoque sistemático para la mejora continua, lo que puede conducir a una mayor satisfacción del paciente y a la identificación proactiva de áreas de mejora en los procesos de atención médica.
2. **Desarrollo de programas de atención integral:** La implementación de programas de atención integral que aborden las necesidades de salud de los pacientes de manera holística representa una oportunidad para mejorar la calidad de la atención. Estos programas pueden incluir servicios de atención primaria, prevención de

enfermedades, gestión de enfermedades crónicas y cuidados paliativos, entre otros. Al proporcionar una atención más completa y coordinada, se puede mejorar la salud y bienestar de los afiliados.

3. **Promoción de la medicina preventiva:** Fomentar la medicina preventiva a través de campañas de concientización y programas de detección temprana puede ser una estrategia efectiva para mejorar la salud de la población afiliada y reducir los costos asociados con el tratamiento de enfermedades en etapas avanzadas. La prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables pueden contribuir significativamente a la reducción de la carga sobre el sistema de salud y mejorar la calidad de vida de los afiliados.
4. **Fortalecimiento de la infraestructura y equipamiento médico:** La inversión en infraestructura hospitalaria y equipamiento médico moderno y adecuado es esencial para garantizar la prestación de servicios de salud de alta calidad. Mejorar la infraestructura y equipamiento no solo facilita la atención médica oportuna y eficaz, sino que también contribuye a la seguridad y comodidad de los pacientes y el personal médico.
5. **Fomento de la colaboración interinstitucional:** Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones de salud, tanto públicas como privadas, puede proporcionar acceso a recursos adicionales y expertise especializado. La colaboración interinstitucional puede promover el intercambio de mejores prácticas, la optimización de recursos y la implementación de iniciativas conjuntas para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de salud.

#### 1.4.4 Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

<i>Alternativas</i>	<i>Impacto (1-5)</i>	<i>Factibilidad (1-5)</i>	<i>Costo (1-5)</i>	<i>Ponderación Total (de 15)</i>
<i>Optimización de Competencia</i>	4	5	3	12
<i>Implementación Tecnológica</i>	5	4	4	13

<i>Cambio Cultural</i>	3	3	2	8
------------------------	---	---	---	---

### **Descripción de los Criterios:**

1. **Impacto (1-5):** Evalúa el impacto potencial de la alternativa en la mejora de la eficiencia de la auditoría y la calidad de la facturación. Cuanto mayor sea el impacto, mayor será la puntuación.
2. **Factibilidad (1-5):** Evalúa la factibilidad y viabilidad de implementar la alternativa en el contexto organizacional. Una mayor factibilidad recibe una puntuación más alta.
3. **Costo (1-5):** Evalúa el costo asociado con la implementación de cada alternativa. Menor costo recibe una puntuación más alta.

**Ponderación Total:** La suma de las puntuaciones ponderadas de los tres criterios. Cuanto mayor sea la puntuación total, más viable y efectiva se considera la alternativa.

## **2 CAPITULO II**

### **2.1 JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA**

#### **2.1.1 Justificación**

La elección de una metodología cualitativa para la realización del plan de prestación de servicios en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS se fundamenta en diversas razones que se detallan a continuación:

1. **Profundización en la comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios:** La metodología cualitativa permite explorar en profundidad las percepciones, opiniones y experiencias de los usuarios de los servicios de salud. A través de técnicas como entrevistas en profundidad, grupos focales y observación participante, es posible obtener información detallada sobre las necesidades, preferencias y barreras percibidas por los afiliados del IESS en relación con la prestación de servicios de salud.
2. **Contextualización de los hallazgos en el entorno específico:** La metodología cualitativa facilita la comprensión del contexto socio-cultural, económico y organizacional en el que se desarrollan los servicios de salud. Al profundizar en las

narrativas y experiencias de los diferentes actores involucrados en la prestación de servicios, se pueden identificar factores contextuales que influyen en la calidad y eficiencia de la atención médica.

3. **Flexibilidad para adaptarse a situaciones cambiantes:** La naturaleza flexible de la metodología cualitativa permite ajustar el enfoque de investigación en función de los hallazgos emergentes y las necesidades específicas del contexto. Esto es especialmente relevante en el ámbito de la salud, donde las dinámicas y necesidades de los usuarios pueden cambiar rápidamente debido a factores como cambios en la normativa, evolución de las enfermedades y demandas de la comunidad.
4. **Exploración de percepciones y actitudes hacia la calidad de los servicios:** La metodología cualitativa es especialmente adecuada para explorar las percepciones, actitudes y creencias de los diferentes actores respecto a la calidad de los servicios de salud. Al profundizar en las perspectivas de los usuarios, el personal médico y administrativo, y otros stakeholders, se pueden identificar áreas de mejora y oportunidades para fortalecer la prestación de servicios.

### **2.1.2 Metodología**

La metodología cualitativa seleccionada para la realización del plan de prestación de servicios se fundamenta en la aplicación de diversas técnicas de recolección de datos cualitativos. Se emplearán herramientas como entrevistas semiestructuradas, grupos focales y observación participante para capturar información detallada sobre las percepciones y experiencias de los usuarios, así como de otros actores relevantes en relación con la prestación de servicios de salud. Estas técnicas permitirán una exploración profunda y contextualizada de los diferentes aspectos que influyen en la calidad y eficiencia de la atención médica.

El muestreo de participantes se realizará de manera cuidadosa y deliberada, asegurando la representatividad de los diversos grupos de interés involucrados en el proceso de prestación de servicios de salud. Se seleccionarán afiliados del IESS, personal médico y administrativo, así como otros stakeholders clave, con el objetivo de garantizar la diversidad de perspectivas y experiencias. Este enfoque intencionado en el muestreo contribuirá a obtener una comprensión integral y equilibrada de los distintos puntos de vista y realidades presentes en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS.

El análisis de los datos cualitativos se llevará a cabo de manera rigurosa, utilizando técnicas como el análisis temático y la codificación abierta y axial. Este proceso de análisis permitirá identificar patrones, temas emergentes y relaciones significativas entre las diferentes categorías de datos recopilados. Los hallazgos obtenidos se interpretarán en el contexto más amplio de la prestación de servicios de salud, y se utilizarán para informar el desarrollo de estrategias y acciones concretas orientadas a mejorar la calidad, eficiencia y transparencia en la atención médica ofrecida en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS.

## 2.2 ANALISIS PESTEL – FODA – CAME

Tabla 1 ANÁLISIS PESTEL

### ANÁLISIS PESTEL

#### Político

- Apoyo gubernamental a iniciativas de salud pública.
- Cambios políticos que puedan afectar la estabilidad normativa.
- Incentivos gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios de salud.
- Cambios en políticas de financiamiento que puedan impactar los recursos disponibles.

#### Económico

- Estabilidad económica que garantiza financiamiento para mejoras en infraestructura y equipamiento.
- Posibilidad de acceder a fondos internacionales para proyectos de desarrollo en salud.
- Fluctuaciones económicas que afecten la capacidad adquisitiva de los afiliados y la inversión en el sistema de salud.

#### Tecnológico

- Disponibilidad de tecnologías avanzadas para mejorar la atención médica.
- Dependencia de sistemas tecnológicos obsoletos que pueden afectar la eficiencia operativa.
- Implementación de sistemas de información para mejorar la gestión de datos y procesos.

#### Social

- Compromiso de la comunidad con la promoción de estilos de vida saludables.
- Aumento de la conciencia sobre la importancia de la prevención de enfermedades.
- Desigualdades socioeconómicas que pueden influir en el acceso equitativo a los servicios de salud.

## FODA

Tabla 2 FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia del equipo de auditoría.</li><li>• Acceso a datos precisos.</li><li>• Compromiso con la mejora continua.</li><li>• Apoyo gubernamental a iniciativas de salud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de tecnologías innovadoras.</li><li>• Colaboraciones con entidades financieras y gubernamentales.</li><li>• Mejora en la capacitación del personal.</li><li>• Desarrollo de programas de atención integral.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>MENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Posible falta de competencia del personal de auditoría.</li><li>• Dependencia de sistemas tecnológicos obsoletos.</li><li>• Resistencia al cambio organizacional.</li><li>• Falta de estándares internos claros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presión financiera en el sistema de salud.</li><li>• Cambios normativos repentinos.</li><li>• Prácticas poco éticas en la facturación.</li><li>• Limitaciones en la disponibilidad o calidad de los datos.</li></ul>

Tabla 3 CAME

### CAME

<b>Cuestiones de Cambio (C):</b>	<b>Cuestiones de Ajuste (A):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación continua para mejorar la competencia del personal.</li> <li>• Implementación de tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia.</li> <li>• Promoción de una cultura organizativa que favorezca la adaptabilidad.</li> <li>• Desarrollo de estándares internos claros para garantizar la consistencia en la auditoría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento de colaboraciones con entidades financieras y gubernamentales.</li> <li>• Adaptación rápida a cambios normativos para mantener la conformidad.</li> <li>• Mejora de prácticas éticas en la facturación a través de la implementación de buenas prácticas internacionales.</li> <li>• Ajuste de sistemas tecnológicos para mejorar la disponibilidad y calidad de los datos.</li> </ul>
<b>Cuestiones de Mantenimiento (M)</b>	<b>Cuestiones de Explotación (E):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento del compromiso del equipo de auditoría con la mejora continua.</li> <li>• Continuación del acceso a datos precisos para respaldar la auditoría.</li> <li>• Mantenimiento de una relación sólida con el apoyo gubernamental para la salud.</li> <li>• Conservación de la conciencia sobre la importancia de la prevención de enfermedades en la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explotación de programas de atención integral para mejorar la calidad de los servicios de salud.</li> <li>• Aprovechamiento de tecnologías avanzadas para mejorar la gestión de datos y procesos.</li> <li>• Utilización de la experiencia del equipo de auditoría para identificar y abordar prácticas poco éticas.</li> <li>• Explotación de la colaboración interinstitucional para optimizar recursos y compartir mejores prácticas</li> </ul>

### **3 CAPITULO III**

#### **3.1 DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL**

##### **PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

La propuesta de solución se centra en la formulación de un Plan de Gestión Gerencial para abordar la ineficiencia en la auditoría de la calidad de facturación en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS. Este plan se estructurará en tres aspectos clave: Gestión Gerencial de la Dirección, Mejoramiento Continuo de la Calidad y Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional.

El **Plan de Gestión Gerencial** propuesto representa una herramienta estratégica integral diseñada para optimizar la dirección y operación de la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS, específicamente focalizada en la mejora de la auditoría de la calidad de facturación. La Gestión Gerencial de la Dirección constituirá el primer pilar, enfocándose en el liderazgo efectivo que guiará la implementación de cambios significativos. Este aspecto incluirá la promoción de una cultura organizativa que fomente la adaptabilidad y la innovación, así como la asignación eficiente de recursos para respaldar las iniciativas propuestas.

Los **indicadores de gestión** diseñados para evaluar la eficiencia operativa, la capacitación del personal, la implementación tecnológica y la colaboración institucional se convertirán en herramientas cruciales para medir el éxito de las estrategias gerenciales implementadas. Estos indicadores proporcionarán un panorama claro y medible del rendimiento, permitiendo ajustes y realineamientos en función de las metas establecidas a lo largo del periodo de proyección de cinco años.

El segundo componente, **Mejoramiento Continuo de la Calidad**, se erige como la columna vertebral para elevar los estándares en la auditoría y la facturación de servicios de salud. Este enfoque incluirá la implementación de medidas específicas para mejorar la precisión en la auditoría, garantizar la transparencia en la facturación, mantener el cumplimiento normativo y evaluar la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios brindados. Estos indicadores de calidad proporcionarán una evaluación integral y detallada del rendimiento, sirviendo como una brújula para la mejora continua a lo largo del tiempo.

La tercera dimensión, **Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional**, se enfocará en la implementación efectiva de estrategias y tácticas delineadas en el plan. Aquí, se establecerán indicadores de ejecución que evaluarán la implementación de programas de formación, la adopción de tecnologías emergentes, el cambio cultural y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Estos indicadores serán vitales para medir la efectividad de las iniciativas propuestas y ajustar el curso de acción según sea necesario para garantizar un progreso continuo y alineado con los objetivos estratégicos de la institución.

En conjunto, este Plan de Gestión Gerencial representa una hoja de ruta estratégica diseñada para transformar y fortalecer la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS en su función crítica de auditoría de la calidad de facturación. Al adoptar un enfoque holístico, se espera que este plan no solo resuelva los problemas identificados, sino que también establezca una base sólida para la mejora continua y el crecimiento sostenible a lo largo del tiempo.

## **GESTIÓN GERENCIAL DE LA DIRECCIÓN**

La Gestión Gerencial de la Dirección será fundamental para liderar el cambio y la implementación efectiva de las mejoras propuestas. Se establecerán indicadores de gestión por áreas para evaluar el desempeño y la eficiencia de la dirección en la coordinación provincial de salud.

### **Indicadores de Gestión por áreas (proyección cinco años):**

#### **1. Eficiencia Operativa:**

- *Definición:* Este indicador se centrará en la medición del tiempo dedicado a cada etapa del proceso de auditoría y facturación.
- *Justificación:* La eficiencia operativa es crucial para garantizar una auditoría ágil y precisa, evitando demoras innecesarias en la gestión de la facturación.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerán metas de reducción del tiempo en cada fase del proceso, buscando alcanzar estándares de eficiencia óptimos.

#### **2. Capacitación del Personal:**

- *Definición:* Este indicador evaluará continuamente el nivel de competencia del personal a través de programas de formación.

- *Justificación:* La mejora constante de las habilidades y conocimientos del personal de auditoría es esencial para garantizar evaluaciones precisas y actualizadas de la facturación.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerán programas de capacitación anuales, con el objetivo de elevar progresivamente las competencias del personal.

### **3. Implementación Tecnológica:**

- *Definición:* Este indicador seguirá de cerca la adopción de tecnologías innovadoras, como sistemas de inteligencia artificial, en el proceso de auditoría.
- *Justificación:* La tecnología moderna puede mejorar significativamente la eficiencia y precisión en la detección de patrones anómalos en la facturación.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerá un plan estratégico para la implementación progresiva de tecnologías emergentes, con metas específicas de adopción.

### **4. Colaboración Institucional:**

- *Definición:* Este indicador medirá la colaboración con entidades financieras y gubernamentales para abordar desafíos económicos.
- *Justificación:* La colaboración efectiva contribuirá a mitigar presiones financieras y garantizar la transparencia en la facturación.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerán objetivos anuales para fortalecer la colaboración con socios institucionales, buscando alianzas estratégicas que beneficien la gestión financiera de la coordinación.

Estos indicadores proporcionarán una base cuantitativa para evaluar el rendimiento de la Gestión Gerencial de la Dirección a lo largo de cinco años. La implementación efectiva de estas métricas contribuirá al liderazgo eficaz y a la toma de decisiones informada, permitiendo así la consecución de los objetivos estratégicos del Plan de Gestión Gerencial.

## **Mejoramiento Continuo de la Calidad**

El **Mejoramiento Continuo de la Calidad** se constituirá como una prioridad estratégica para elevar los estándares en la auditoría y facturación de servicios de salud en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS. A través de la implementación de indicadores de calidad por áreas con una proyección a cinco años, se busca garantizar la transparencia, legalidad y excelencia en el proceso, asegurando así un servicio de salud de la más alta calidad.

#### **1. Precisión en Auditoría:**

- La evaluación de la precisión en las evaluaciones de la documentación de facturación se erige como un punto focal en el camino hacia la mejora continua. Este indicador buscará medir la exactitud en las auditorías, identificando posibles áreas de mejora para minimizar errores y optimizar la calidad de las evaluaciones. A lo largo de los cinco años, se perseguirá una mejora constante, reflejando el compromiso continuo con la excelencia en la auditoría.

#### **2. Transparencia en la Facturación:**

- La medición de la claridad y transparencia en los procesos de facturación será esencial para cultivar la confianza tanto interna como externa. Este indicador proyectado a cinco años se enfocará en evaluar la comprensibilidad y accesibilidad de los procesos de facturación, destacando áreas que requieran mejoras y asegurando que los procedimientos sean claros y comprensibles para todas las partes involucradas.

#### **3. Cumplimiento Normativo:**

- La verificación del cumplimiento continuo de las regulaciones y normativas en la facturación será un pilar fundamental para garantizar la legalidad y ética en el proceso. A lo largo del periodo proyectado, se establecerán mecanismos de evaluación continua para asegurar que la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS se adapte y cumpla efectivamente con los cambios normativos, mitigando riesgos legales y fortaleciendo la integridad institucional.

#### **4. Percepción del Usuario:**

- Obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre la calidad percibida de los servicios de salud constituirá un aspecto clave en la búsqueda de la mejora continua. Este indicador proyectado a cinco años permitirá recopilar información valiosa sobre la satisfacción del usuario, identificando áreas de excelencia y posibles puntos de mejora. Las percepciones del usuario serán fundamentales para ajustar estrategias y servicios de manera alineada a las expectativas y necesidades de la comunidad.

## **Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional**

La **Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional** constituirá la piedra angular para la implementación efectiva de las estrategias destinadas a abordar las deficiencias identificadas en la auditoría de la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS. La formulación de indicadores de ejecución por áreas, proyectados a cinco años, permitirá evaluar la efectividad y progreso en la implementación de estas estrategias, asegurando un enfoque integral y sostenible.

### **1. Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional**

- La medición del éxito en la ejecución de programas de capacitación continua será esencial para garantizar que el personal esté debidamente equipado con las habilidades necesarias. Este indicador proyectado a cinco años permitirá evaluar la efectividad de los programas de formación en la mejora de competencias y la adaptación a las mejores prácticas en auditoría.

### **2. Adopción de Tecnologías Emergentes:**

- La evaluación de la implementación exitosa de tecnologías innovadoras en la auditoría se centrará en medir cómo la institución incorpora y utiliza herramientas avanzadas. A lo largo de los cinco años, se monitoreará la capacidad de adoptar tecnologías emergentes, como sistemas de inteligencia artificial, para mejorar la eficiencia y precisión en la auditoría de facturación.

### **3. Cambio Cultural:**

- La medición del cambio cultural dentro de la organización será crucial para superar la resistencia al cambio y fomentar un ambiente propicio para la mejora continua. Este indicador proyectado a cinco años buscará evaluar el

grado de aceptación y adopción de nuevas prácticas y procesos, estableciendo una cultura organizacional orientada hacia la eficiencia y la excelencia.

#### **4. Cumplimiento de Objetivos Estratégicos:**

- La verificación del cumplimiento de los objetivos generales del plan de gestión gerencial será un indicador clave para medir el éxito global de la ejecución. A lo largo de los cinco años, se evaluará cómo la institución avanza hacia la consecución de metas estratégicas, asegurando la alineación con la visión y misión institucional.

Estos indicadores proporcionarán una visión holística y cuantitativa del progreso a lo largo de cinco años, permitiendo una evaluación continua y ajustes según sea necesario. La implementación de este Plan de Gestión Gerencial contribuirá significativamente a fortalecer la eficiencia y calidad de la auditoría de la facturación de servicios de salud en la Coordinación Provincial de Salud de Pichincha del IESS.

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS**

La eficiencia en la **Gestión Administrativa y de Recursos Humanos** se erige como un pilar fundamental para respaldar la efectiva ejecución de las estrategias delineadas en el Plan de Gestión Gerencial. La formulación de indicadores específicos por áreas, proyectados a cinco años, asegurará una supervisión constante de los procesos internos, promoviendo la optimización de los recursos humanos y financieros.

#### **Indicadores de Gestión Administrativa por áreas (proyección cinco años):**

##### **1. Eficiencia en Procesos Administrativos:**

- La medición de la eficiencia en los procesos administrativos se erige como un parámetro crítico para evaluar la agilidad y efectividad en la ejecución de las tareas administrativas. Este indicador proyectado a cinco años permitirá una evaluación exhaustiva de la eficiencia operativa, identificando áreas específicas que requieran mejoras y optimización en los procedimientos internos.

##### **2. Optimización de Recursos Financieros:**

- La evaluación centrada en la optimización de recursos financieros se enfocará en garantizar un uso eficiente y estratégico de los fondos disponibles. A lo largo del quinquenio, se llevará a cabo un monitoreo constante de la capacidad de la institución para gestionar y asignar recursos financieros de manera prudente, respaldando así la implementación de mejoras en los procesos de auditoría.

### 3. **Desarrollo de Estrategias de Recursos Humanos:**

- La implementación de estrategias efectivas de recursos humanos surgirá como una necesidad imperativa para alinear al personal con los objetivos institucionales. El indicador proyectado a cinco años se centrará en evaluar la capacidad de la institución para desarrollar, retener y motivar a un equipo competente, fortaleciendo así la fuerza laboral necesaria para la implementación exitosa del plan de gestión gerencial.

### 4. **Innovación en Procesos Administrativos:**

- La medición de la innovación en los procesos administrativos se convertirá en un estímulo para fomentar la adopción de prácticas modernas y eficientes. A lo largo del periodo proyectado, se evaluará la capacidad de la institución para introducir mejoras innovadoras en la gestión administrativa, buscando continuamente la optimización de los procedimientos y la adaptación a avances tecnológicos y metodologías contemporáneas.

## **Prestación de Servicios - Indicadores de Gestión (proyección cinco años):**

La **Prestación de Servicios** se consolida como un componente crítico en la implementación exitosa del Plan de Gestión Gerencial, y para asegurar su eficacia se establecerán indicadores de gestión proyectados a cinco años. Estos indicadores abarcan diversas dimensiones clave, cada una diseñada para evaluar y mejorar aspectos específicos de la prestación de servicios de salud.

### **1. Tiempo de Respuesta:**

- La medición del **Tiempo de Respuesta** se focalizará en evaluar la rapidez y eficacia en la prestación de servicios de salud. A lo largo de los cinco años, este indicador permitirá identificar áreas de oportunidad para reducir tiempos, mejorando así la

experiencia del usuario. La optimización en este aspecto contribuirá a la eficiencia global de la institución y a la satisfacción del usuario.

## **2. Satisfacción del Usuario:**

- La obtención de retroalimentación sobre la **Satisfacción del Usuario** se erige como un componente esencial para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud. A través de un monitoreo constante a lo largo del quinquenio, se buscará mantener una conexión directa con las expectativas y necesidades del usuario, permitiendo ajustes continuos para mejorar la calidad del servicio.

## **3. Eficiencia en la Coordinación de Servicios:**

- La evaluación de la **Eficiencia en la Coordinación de Servicios** se enfocará en garantizar una gestión integral y coordinada de los servicios de salud. A lo largo de los cinco años, este indicador proporcionará información crucial para identificar áreas de mejora en la coordinación interna, optimizando así la prestación de servicios y asegurando una atención integral y eficiente.

## **4. Cobertura y Accesibilidad:**

- La medición de la **Cobertura y Accesibilidad** evaluará la capacidad de la institución para llegar a un amplio espectro de la población. A través del monitoreo continuo durante el periodo proyectado, se evaluará la expansión de la cobertura y se buscará mejorar la accesibilidad a los servicios de salud, asegurando que estos sean accesibles para todos los segmentos de la población que la institución atiende.

## **GESTIÓN FINANCIERA**

La **Gestión Financiera** se erige como un pilar esencial para respaldar la implementación efectiva del Plan de Gestión Gerencial, y su éxito dependerá de la formulación y seguimiento de indicadores específicos proyectados a cinco años.

### **Indicadores de Gestión Financiera por áreas (proyección cinco años):**

#### **1. Rendimiento de Inversiones:**

- La medición del **Rendimiento de Inversiones** constituirá un elemento clave para evaluar la eficacia en la asignación de recursos financieros. A lo largo de

los cinco años, este indicador permitirá monitorear la rentabilidad de las inversiones realizadas, identificando áreas de mejora y oportunidades para optimizar el uso de los recursos financieros.

## **2. Eficiencia en Costos:**

- La evaluación de la **Eficiencia en Costos** se centrará en medir la capacidad de la institución para gestionar y reducir los costos operativos. Este indicador proyectado a cinco años contribuirá a garantizar un uso eficiente de los recursos financieros, respaldando así la implementación de mejoras en la auditoría.

## **3. Gestión de Deudas:**

- La medición de la **Gestión de Deudas** se enfocará en evaluar la eficacia de las políticas de crédito y cobranzas. A lo largo del periodo proyectado, se monitoreará la capacidad de la institución para gestionar de manera efectiva las deudas, minimizando riesgos y asegurando una salud financiera sostenible.

## **Evaluación Presupuestaria por áreas (proyección cinco años):**

### **Alineación con Objetivos Estratégicos:**

La **Alineación con Objetivos Estratégicos** emerge como un componente crucial en la gestión financiera, garantizando que los presupuestos asignados se integren de manera efectiva con los objetivos generales delineados en el plan de gestión gerencial. A lo largo del quinquenio, este indicador será fundamental para evaluar la coherencia entre la asignación de recursos financieros y las metas estratégicas institucionales.

Este enfoque estratégico permitirá a la institución adaptar dinámicamente sus presupuestos a medida que evolucionen los objetivos estratégicos, proporcionando una visión holística de la eficacia en la gestión financiera. La evaluación continua de la alineación presupuestaria asegurará que los recursos se destinen de manera óptima para respaldar las iniciativas prioritarias, maximizando así el impacto positivo en la auditoría de la calidad de facturación.

### **Seguimiento de Gastos:**

El **Seguimiento de Gastos** constituirá un pilar esencial para la gestión financiera sólida, al centrarse en la vigilancia constante y el control de los gastos en cada área de la institución. A lo largo de los cinco años, este indicador proyectado permitirá una supervisión detallada de la ejecución presupuestaria, identificando posibles desviaciones y facilitando la toma de decisiones ágil y fundamentada.

El monitoreo continuo de los gastos proporcionará información valiosa sobre la eficiencia en el uso de los recursos financieros, permitiendo ajustes oportunos para evitar desviaciones significativas. Este enfoque proactivo contribuirá a garantizar una gestión financiera sólida y alineada con los objetivos estratégicos, fortaleciendo así la base para la implementación exitosa de mejoras en la auditoría de la calidad de facturación.

#### **Evaluación de Políticas de Crédito y Cobranzas:**

- *Análisis Continuo de Políticas Financieras:*

La **Evaluación de Políticas de Crédito y Cobranzas** constituirá un pilar fundamental para asegurar prácticas financieras robustas. A lo largo del quinquenio, se realizará un análisis continuo de las políticas financieras existentes, ajustándolas según las dinámicas del mercado y la eficacia en la recuperación de deudas. Este enfoque adaptativo permitirá a la institución mantener políticas financieras pertinentes y eficientes, mitigando riesgos y optimizando la gestión de créditos y cobranzas.

- *Gestión de Riesgos Crediticios:*

La evaluación de políticas también se centrará en la gestión de riesgos crediticios, identificando y mitigando posibles amenazas para la salud financiera de la institución. A través de un enfoque proactivo, se buscará anticipar y abordar posibles riesgos, garantizando la estabilidad y solidez en las prácticas de crédito y cobranzas. Este análisis permitirá ajustar las políticas para adaptarse a las cambiantes condiciones económicas y maximizar la recuperación de activos financieros.

#### **Recaudaciones:**

- *Eficiencia en la Captación de Recursos:*

La gestión de **Recaudaciones** se orientará hacia la evaluación de la eficacia en la captación de recursos financieros. Durante el período de cinco años, se llevará a cabo un seguimiento detallado de los ingresos generados, analizando la eficiencia en la captación

de fondos. Este indicador proporcionará una visión integral de la capacidad de la institución para generar ingresos, crucial para respaldar la implementación de mejoras en la auditoría de la calidad de facturación.

- *Optimización de Procesos de Recaudación:*

Además, se buscará la optimización de los procesos de recaudación, identificando oportunidades para agilizar y mejorar la eficiencia en la captación de fondos. La implementación de prácticas innovadoras y la adopción de tecnologías avanzadas en el proceso de recaudación contribuirán a maximizar los ingresos y fortalecer la posición financiera de la institución.

## **GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA:**

### *Capacidad Instalada:*

La **Capacidad Instalada** se erige como un elemento crítico en la Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística. A través de una proyección a cinco años, se evaluará la capacidad instalada en términos de infraestructura, recursos humanos y tecnológicos. Este indicador permitirá identificar posibles brechas y optimizar la capacidad operativa, garantizando una respuesta eficiente a las demandas de adquisición y distribución de medicamentos, material quirúrgico e insumos.

La proyección a cinco años en la capacidad instalada de la Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística se fundamentará en una evaluación integral de diversos aspectos clave. Este periodo de proyección permitirá anticipar y abordar las dinámicas cambiantes del entorno, así como optimizar la respuesta de la institución a las crecientes demandas en la adquisición y distribución de medicamentos, material quirúrgico e insumos médicos.

1. **Infraestructura:** Durante los primeros años de la proyección, se realizará una revisión exhaustiva de la infraestructura existente, considerando la capacidad de almacenamiento, áreas de distribución y condiciones logísticas. Se identificarán posibles mejoras o expansiones necesarias para adaptarse al aumento previsto en la demanda.

2. **Recursos Humanos:** La proyección se centrará en evaluar las necesidades de recursos humanos, considerando las habilidades y capacitación requeridas para una gestión operativa eficiente. Se anticiparán cambios en la carga de trabajo y se diseñarán estrategias para la contratación y retención de personal calificado.
3. **Tecnológica:** La evaluación de la capacidad tecnológica se realizará a lo largo de los cinco años, considerando la adopción de sistemas de información avanzados, herramientas de seguimiento logístico y tecnologías emergentes que puedan mejorar la eficiencia en la gestión operativa y de abastecimiento.
4. **Colaboración con Proveedores:** Se proyectará la colaboración con proveedores clave, evaluando la efectividad de las relaciones comerciales y la calidad de los productos suministrados. Esta perspectiva a largo plazo permitirá establecer alianzas estratégicas y optimizar la cadena de suministro.
5. **Evaluación de Riesgos:** La proyección incluirá una evaluación continua de los riesgos potenciales, como interrupciones en la cadena de suministro, desafíos logísticos y cambios en las regulaciones. Se diseñarán estrategias de contingencia para garantizar la continuidad operativa.

**Indicadores de Adquisición de Medicamentos, Material Quirúrgico e Insumos (Proyección Cinco Años):**

1. *Eficiencia en Procesos de Adquisición:* Se medirá la eficiencia en los procesos de adquisición, evaluando la rapidez y efectividad en la obtención de medicamentos, material quirúrgico e insumos. Esta métrica permitirá identificar áreas de mejora en la cadena de suministro, optimizando los tiempos de adquisición y garantizando la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios.
2. *Gestión de Proveedores:* La evaluación de la gestión de proveedores se centrará en la relación con los proveedores de insumos médicos. A lo largo de los cinco años, se analizará la eficacia en la selección, negociación y colaboración con proveedores, buscando asegurar la calidad y disponibilidad constante de los productos requeridos.
3. *Control de Costos:* La proyección a cinco años incluirá un análisis detallado del control de costos en la adquisición de medicamentos, material quirúrgico e insumos.

Este indicador será fundamental para garantizar una gestión financiera eficiente, evitando desviaciones presupuestarias y optimizando la asignación de recursos.

### **Evaluación de Movimiento de Inventarios:**

La Evaluación de Movimiento de Inventarios se sumerge en una gestión dinámica, especialmente enfocada en medicamentos, material quirúrgico e insumos, proyectándose a cinco años con el objetivo central de optimizar la eficiencia en la rotación de inventarios. Esta perspectiva anticipada se orienta a minimizar el riesgo de obsolescencia, asegurando la disponibilidad continua de productos esenciales.

1. **Gestión Dinámica de Inventarios:** La gestión dinámica se convertirá en la piedra angular de la evaluación. A lo largo de los cinco años, se implementarán estrategias para evaluar y ajustar constantemente los niveles de inventario. Esto se logrará mediante el análisis de tendencias de demanda, cambios en los protocolos médicos y la incorporación de nuevas tecnologías que faciliten la gestión precisa de inventarios. El objetivo es prevenir excesos y déficits, manteniendo un equilibrio óptimo.
2. **Optimización de Almacenes:** La revisión constante de los procesos de almacenamiento será esencial para optimizar la distribución interna. Durante la proyección a cinco años, se implementarán cambios que mejoren la eficiencia en la gestión de inventarios. Esto incluirá la implementación de tecnologías de seguimiento avanzadas, reorganización de espacios de almacenamiento según la demanda y la adopción de prácticas logísticas modernas. La optimización no solo se enfocará en maximizar el espacio, sino también en agilizar la localización y recuperación de productos.
3. **Reducción de Costos Operativos:** La optimización de almacenes contribuirá directamente a la reducción de costos operativos. Al minimizar las pérdidas asociadas con inventarios obsoletos o mal gestionados, la institución experimentará una mejora significativa en la eficiencia financiera. Esta reducción de costos permitirá asignar recursos a otras áreas críticas del plan de gestión gerencial.
4. **Respuesta Ágil a las Demandas:** La gestión dinámica y la optimización de almacenes trabajarán de la mano para garantizar una respuesta ágil a las demandas cambiantes de los diferentes departamentos. La capacidad de adaptarse rápidamente

a nuevas condiciones, como emergencias de salud pública o cambios en las pautas de tratamiento, será un aspecto clave en la proyección a cinco años. La implementación de sistemas de alerta temprana y protocolos de respuesta rápida respaldará esta agilidad.

## **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES:**

La gestión efectiva de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) se erige como un pilar esencial en el entorno actual de la salud. La proyección a cinco años contempla un enfoque estratégico para garantizar el manejo eficiente de la información, maximizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los registros. Los indicadores de gestión de registros de la información desempeñan un papel crucial en esta visión a largo plazo.

### **Indicadores de Gestión de Registros de la Información (Proyección cinco años):**

#### **1. Disponibilidad del Sistema:**

- Se evaluará la disponibilidad del sistema de información, midiendo el tiempo en que los registros están accesibles para los usuarios autorizados. La proyección a cinco años se centrará en lograr una disponibilidad cercana al 100%, minimizando tiempos de inactividad y garantizando un acceso fluido a la información crítica.

#### **2. Índice de Integridad de Datos:**

- El índice de integridad de datos medirá la precisión y coherencia de la información almacenada. A lo largo de la proyección quinquenal, se implementarán medidas para mantener la integridad de los registros, incluyendo protocolos de respaldo regular, validaciones automáticas y auditorías periódicas.

#### **3. Seguridad de la Información:**

- La seguridad de la información será un indicador clave, evaluando las medidas implementadas para proteger los registros contra accesos no autorizados, pérdida de datos o alteraciones malintencionadas. La proyección

a cinco años contempla la adaptación constante a las amenazas cibernéticas emergentes y la implementación de prácticas de seguridad de vanguardia.

#### 4. **Eficiencia en la Recuperación de Datos:**

- La eficiencia en la recuperación de datos evaluará el tiempo y los recursos necesarios para recuperar información específica en caso de fallos o pérdidas. La proyección contemplará mejoras continuas en los protocolos de respaldo y la implementación de tecnologías avanzadas para garantizar una recuperación rápida y completa.

#### 5. **Cumplimiento Normativo:**

- Se medirá el cumplimiento normativo en la gestión de registros, asegurando que las prácticas de almacenamiento y manejo de información se alineen con las regulaciones vigentes en el sector de la salud. La proyección a cinco años incluirá la adaptación continua a cambios normativos y la implementación de mejores prácticas de conformidad.

### **GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA Y/U HOSPITALIZACIÓN**

Para completar la sección sobre la Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización, es crucial definir los indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención con una proyección a cinco años. Estos indicadores proporcionarán una visión integral del rendimiento y la calidad de los servicios clínicos y hospitalarios, permitiendo una evaluación continua y la identificación de áreas de mejora:

#### 1. **Tiempos de Espera:**

- *Definición:* Este indicador medirá el tiempo que los pacientes esperan para recibir atención en la clínica u hospital.
- *Justificación:* Los tiempos de espera son críticos para la satisfacción del paciente y pueden afectar la calidad de la atención y la eficiencia operativa.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerán metas para reducir gradualmente los tiempos de espera, asegurando una atención oportuna y eficiente.

#### 2. **Índice de Ocupación de Camas:**

- *Definición:* Este indicador evaluará la utilización de camas en las áreas de hospitalización durante un período determinado.
- *Justificación:* La gestión eficiente de las camas es fundamental para garantizar una atención adecuada a los pacientes hospitalizados y optimizar la capacidad de la institución.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerán objetivos para mantener un nivel óptimo de ocupación de camas, evitando tanto la subutilización como el sobrecupo.

### 3. **Tasa de Readmisión Hospitalaria:**

- *Definición:* Este indicador medirá la proporción de pacientes que son readmitidos en el hospital dentro de un período específico después de su alta.
- *Justificación:* La tasa de readmisión puede ser indicativa de la efectividad de los cuidados posteriores al alta y la calidad de la atención proporcionada durante la hospitalización inicial.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerán estrategias para reducir la tasa de readmisión mediante la mejora de los cuidados de transición y la coordinación con servicios de atención primaria.

### 4. **Satisfacción del Paciente:**

- *Definición:* Este indicador evaluará la satisfacción general de los pacientes con los servicios clínicos y hospitalarios recibidos.
- *Justificación:* La satisfacción del paciente es un reflejo directo de la calidad percibida de la atención y puede influir en la reputación y la fidelidad del paciente hacia la institución.
- *Proyección a Cinco Años:* Se implementarán programas de retroalimentación y mejora continua para garantizar una alta satisfacción del paciente y abordar áreas de preocupación identificadas.

### 5. **Índice de Seguridad del Paciente:**

- *Definición:* Este indicador medirá la incidencia de eventos adversos y errores médicos que afectan la seguridad del paciente.
- *Justificación:* La seguridad del paciente es una prioridad fundamental en la prestación de servicios de salud y la reducción de eventos adversos mejora la calidad de la atención.
- *Proyección a Cinco Años:* Se establecerán protocolos y medidas de seguridad para reducir la incidencia de eventos adversos y garantizar un entorno de atención seguro.

Al definir y monitorear estos indicadores a lo largo de un período de cinco años, la institución podrá evaluar continuamente su desempeño en la gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización, identificar áreas de mejora y garantizar la prestación de atención de alta calidad a los pacientes.

## **4 CAPITULO IV**

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

La evaluación del plan de gestión es un paso crucial para garantizar que las estrategias y acciones implementadas estén cumpliendo con los objetivos establecidos y contribuyan al éxito general de la institución en la prestación de servicios de salud. Esta evaluación se lleva a cabo de manera periódica y sistemática, utilizando una variedad de métodos y herramientas para recopilar datos, analizar resultados y tomar decisiones informadas sobre ajustes o mejoras necesarias. A continuación, se presenta una estructura detallada para la evaluación del plan de gestión:

#### **1. Establecimiento de Criterios de Evaluación:**

- Definir claramente los criterios e indicadores clave que se utilizarán para evaluar el plan de gestión. Estos criterios deben estar alineados con los objetivos y metas establecidos en el plan inicial.

#### **2. Recopilación de Datos:**

- Identificar las fuentes de datos relevantes que se utilizarán para evaluar el desempeño del plan de gestión. Esto puede incluir datos internos de la institución, como registros médicos, informes de calidad y encuestas de satisfacción del paciente, así como datos externos, como comparaciones con estándares de la industria o investigaciones científicas.

#### **3. Análisis de Resultados:**

- Analizar los datos recopilados utilizando métodos estadísticos y herramientas de análisis adecuadas. Esto puede implicar la comparación de resultados actuales con objetivos predefinidos, la identificación de tendencias a lo largo del tiempo y el análisis de variaciones entre diferentes áreas o períodos de tiempo.

#### **4. Identificación de Fortalezas y Debilidades:**

- Identificar las áreas en las que el plan de gestión ha tenido éxito y ha logrado sus objetivos, así como aquellas áreas que requieren mejoras o ajustes. Esto puede implicar la evaluación de procesos específicos, la efectividad de las

intervenciones implementadas y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

#### **5. Feedback de los Stakeholders:**

- Obtener retroalimentación y opiniones de los diferentes stakeholders involucrados en la implementación del plan de gestión, incluyendo personal médico y de enfermería, administradores, pacientes y familiares. Esta retroalimentación puede proporcionar información valiosa sobre la percepción y la experiencia de los usuarios con respecto a los servicios de salud ofrecidos.

#### **6. Revisión de Objetivos y Estrategias:**

- Revisar y, si es necesario, ajustar los objetivos y estrategias del plan de gestión en función de los resultados obtenidos y de la retroalimentación recibida. Esto puede implicar la redefinición de metas, la modificación de procesos o la implementación de nuevas iniciativas para abordar áreas de mejora identificadas.

#### **7. Planificación de Acciones Correctivas:**

- Desarrollar un plan de acción para abordar las áreas identificadas como debilidades o áreas de mejora en el plan de gestión. Este plan debe incluir acciones específicas, responsables designados, plazos claros y métricas de seguimiento para evaluar la efectividad de las medidas correctivas implementadas.

#### **8. Seguimiento y Evaluación Continua:**

- Establecer un sistema de seguimiento continuo para monitorear el progreso hacia los objetivos revisados y evaluar el impacto de las acciones correctivas implementadas. Este proceso de evaluación continua garantizará que el plan de gestión sea dinámico y adaptable a medida que evolucionan las necesidades y circunstancias de la institución de salud.

Al seguir esta estructura detallada para la evaluación del plan de gestión, la institución de salud podrá garantizar una gestión efectiva y orientada hacia resultados, mejorando continuamente la calidad y la eficiencia de los servicios de salud ofrecidos.

## **5 CAPITULO V**

### **5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Después de realizar un análisis exhaustivo del plan de gestión propuesto, se pueden extraer varias conclusiones importantes. En primer lugar, el plan demuestra un enfoque integral y estratégico hacia la gestión de los servicios de clínica y hospitalización, abordando aspectos clave como la calidad del cuidado, la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente. La inclusión de indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención con una proyección a cinco años proporciona una estructura sólida para la evaluación continua y la mejora del desempeño institucional.

Además, se observa una atención cuidadosa a la alineación del plan con los objetivos y valores de la institución, lo que garantiza que las iniciativas propuestas estén en consonancia con la misión y visión de la organización. La consideración de factores externos e internos, como las tendencias del mercado, los avances tecnológicos y las necesidades cambiantes de la población, también destaca la capacidad del plan para adaptarse a un entorno dinámico y responder de manera efectiva a los desafíos futuros.

Otro aspecto destacado es la inclusión de estrategias específicas para mejorar la calidad y seguridad del paciente, como la implementación de programas de capacitación para el personal, la adopción de tecnologías innovadoras y el fortalecimiento de los sistemas de gestión de riesgos. Estas medidas son fundamentales para garantizar que la atención proporcionada sea segura, efectiva y centrada en el paciente, promoviendo así resultados clínicos óptimos y la confianza de la comunidad en los servicios de la institución.

Asimismo, la atención a la sostenibilidad financiera y operativa se refleja en la inclusión de iniciativas para mejorar la eficiencia de los procesos, optimizar la utilización de recursos y maximizar los ingresos. Estas estrategias son esenciales para garantizar la viabilidad a largo plazo de la institución y su capacidad para continuar brindando atención de alta calidad a la comunidad que atiende.

## RECOMENDACIONES

Basándose en el análisis del plan de gestión y las conclusiones extraídas, se pueden formular varias recomendaciones para optimizar su efectividad y garantizar su éxito a largo plazo. En primer lugar, se sugiere establecer un sistema de monitoreo continuo de los indicadores de gestión clínica y hospitalaria para identificar tendencias, desviaciones y áreas de mejora. Esto permitirá una evaluación proactiva del desempeño institucional y la implementación oportuna de medidas correctivas cuando sea necesario.

Además, se recomienda fomentar una cultura organizacional centrada en la calidad, la seguridad del paciente y la mejora continua. Esto puede lograrse mediante la promoción de la participación activa del personal en iniciativas de mejora de la calidad, la celebración de sesiones de retroalimentación y capacitación periódicas, y el reconocimiento de los logros en materia de calidad y seguridad del paciente.

Otra recomendación importante es fortalecer las alianzas estratégicas con otros proveedores de servicios de salud, instituciones académicas y organizaciones comunitarias. Estas asociaciones pueden proporcionar oportunidades para compartir mejores prácticas, colaborar en proyectos de investigación y desarrollo, y coordinar la atención para mejorar la continuidad y la eficiencia de los servicios prestados.

Además, se sugiere revisar periódicamente el plan de gestión para garantizar su relevancia y adaptabilidad a medida que evolucionan las necesidades y demandas del mercado y la comunidad. Esto puede implicar la realización de evaluaciones de impacto, la recopilación de retroalimentación de los stakeholders y la revisión de las tendencias y avances en el campo de la atención médica.

Por último, se recomienda asignar recursos adecuados, tanto financieros como humanos, para apoyar la implementación efectiva del plan de gestión. Esto puede incluir la asignación de presupuestos específicos para iniciativas clave, la contratación o capacitación de personal adicional según sea necesario, y la provisión de tecnología y equipos actualizados para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención.

## 5.2 GLOSARIO

1. **Indicadores de gestión clínica y hospitalaria:** Métricas utilizadas para evaluar el desempeño de los servicios de salud, que pueden incluir medidas de eficiencia, calidad, seguridad del paciente, satisfacción del cliente, entre otros aspectos relevantes para la gestión y la prestación de servicios médicos.
2. **Proyección a cinco años:** Estimación o previsión de resultados, tendencias o metas esperadas para un período de tiempo específico, en este caso, cinco años. Esta proyección puede basarse en análisis históricos, tendencias actuales, proyecciones demográficas y otros factores pertinentes.
3. **Monitoreo continuo:** Proceso de seguimiento constante y sistemático de indicadores clave de desempeño, con el fin de detectar cambios, identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas de manera oportuna para garantizar el logro de los objetivos establecidos.
4. **Cultura organizacional:** Conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una organización, que influyen en su funcionamiento interno, sus relaciones externas y su capacidad para alcanzar sus metas y objetivos estratégicos.
5. **Alianzas estratégicas:** Acuerdos colaborativos entre organizaciones o entidades con intereses comunes, con el fin de aprovechar recursos, compartir conocimientos y experiencias, y alcanzar objetivos mutuos que pueden ser difíciles de lograr de manera independiente.
6. **Evaluación de impacto:** Análisis sistemático y exhaustivo de los efectos, resultados o consecuencias de una intervención, programa o proyecto, con el fin de determinar su eficacia, eficiencia, relevancia y sostenibilidad a largo plazo.
7. **Stakeholders:** Partes interesadas o involucradas en un proceso, proyecto o iniciativa, cuyos intereses pueden verse afectados por las decisiones tomadas o los resultados obtenidos. Los stakeholders pueden incluir a pacientes, familiares, personal médico, administradores, autoridades reguladoras, entre otros.

### 5.3 REFERENCIAS

- Alvarado-Morales, L. M., & Zambrano-Roldán, K. (2020). Perfil del consumidor digital y aceptación de oferta en pandemia: Artículo de investigación. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 3(6), 38-51.
- Barrera Castrillón, F. R., & Calderón Peñaherrera, A. J. (2019). Plan de mejoramiento y optimización de las funciones del área de Control Técnico de la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha a través de un nuevo y articulado modelo de gestión que permitan disminuir el número de objeciones y apelaciones (Master's thesis, Quito). Recuperado de: <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/8063>
- Cevallos Bravo, M. V. (2021). Efectividad del sistema de gestión del costo como un óptimo empresarial. *Ciencias administrativas*, (17), 14-22.
- Colchero, M. A., Gómez, R., Figueroa, J. L., Rodríguez-Atristain, A., & Bautista-Arredondo, S. (2020). Aumento en la oferta de consultorios adyacentes a farmacias y atención en servicios públicos en México entre 2012 y 2018. *salud pública de méxico*, 62(6), 851-858.
- Cordero Gómez, J. E., Gómez González, M., & Torres Bedoya, A. I. (2021). Auditoría de cuentas médicas enfocado al área de facturación de la IPS OSTEOHEALTH SAS de la ciudad de Montería, Córdoba.
- Colmenares, N., & Abarca, K. (2022). La migración a nivel local en Chile. Desafíos, demandas y políticas en tiempos de pandemia. *Si Somos Americanos*, 22(1), 164-192.
- Cruz Maldonado, J. N. Análisis del uso de las tecnologías de la información geoespacial en el marco de la política pública para la gobernanza de la tierra, en el proceso de construcción de paz, en Colombia (2014-2023); aportes para la implementación del acuerdo de paz de la Habana.

- De-la-Calle-Durán, M. C., Rodríguez-Sánchez, J. L., & González-Torres, T. (2022). Las competencias del talento en la Industria 4.0, demanda vs oferta: caso de estudio de la Universidad Rey Juan Carlos, España. *Formación universitaria*, 15(1), 19-32.
- de Rosa, M. A. (2023). Geopolítica de 5G: la gran disputa entre China y Estados Unidos por los nuevos espacios en América Latina. *Política Internacional*, (134), 59-74.
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista cubana de salud pública*, 46, e2146.
- Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M., & Calvanapón Alva, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales-Perú. *Visión de futuro*, 27(1), 160-181.
- Fondevilla Aparicio, J. J. (2023). Fortificación y control estratégico del Camino de la Raya en el s. XV: análisis geoespacial del dominio visual de un territorio de frontera. *Fortificación y control estratégico del Camino de la Raya en el s. XV: análisis geoespacial del dominio visual de un territorio de frontera*, 1037-1045.
- Ghiglione, F. A. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de eficiencia en la gestión empresarial. *Ciencias administrativas*, (18), 87-93.
- González Jiménez, V. D. C. (2017). *Diseño de un instructivo técnico para la implementación en el proceso de evaluación médica, para los tramites ingresados por los prestadores externos al departamento de auditoría de facturación de la Subdirección Provincial de Pichincha del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el periodo Enero-Julio de 2016* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2017). Recuperado de: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8246>
- Hernández, B. C., Garralda, M. Á. G., de la Iglesia, A. U., Ruiz, A. I., del Pozo Rodríguez, A., & Aspiazu, M. Á. S. (2022). Oferta de servicios de atención farmacéutica: clave para un nuevo modelo de servicios de salud. *Atención Primaria*, 54(1), 102198.
- Herrera Copo, A. G. (2022). *Plan de gestión gerencial para la optimización del proceso de derivaciones de la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud, Pichincha del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. período 2023-2024* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2022).

- Irusta, S. M. IIRSA y COSIPLAN: una gramática del desarrollo para América del Sur. Latinoamérica. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 1(78), 147-174.
- Jiménez, O. D. F. (2021). Oferta y Demanda de Productos Electrónicos, (computadoras, celulares) Pilar, Paraguay; durante la Pandemia Covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2991-3012.
- Llanes-Díaz, N., Bojórquez-Chapela, I., & Odgers-Ortiz, O. (2023). Oferta de servicios de salud sexual y reproductiva a personas migrantes centroamericanas en Tijuana. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 47, e56.
- Mendoza, J. G. P., Díaz, M. A. A., & Sánchez, D. P. V. (2021). Análisis del modelo de gestión financiera como herramienta para una adecuada toma de decisiones en las empresas privadas post-covid. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(8), 630-647.
- Macías, B. A. T., Zambrano, M. K. A., Villafuerte, S. L. H., & Zambrano, A. D. R. (2020). Análisis de la oferta y demanda del atractivo turístico: playa de San Lorenzo. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(104), 88-94.
- Pacheco-Ruiz, C., Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., & Hernández-Palma, H. G. (2022). Gestión gerencial creativa de las micro, pequeñas y medianas empresas manufactureras (MIPYMES) para el desarrollo de mejoramiento constante. *Información tecnológica*, 33(3), 67-80.
- Ramírez, R. I., Lay, N. D., & Sukier, H. B. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información tecnológica*, 31(1), 133-140.
- Rodríguez Cano, F., & Morgan Beltrán, J. (2021). Análisis de la situación actual de las políticas públicas en Ciencia, Tecnología e Innovación mexicanas. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(40), 78-93.
- Saldaña, C. M. A., Alvarado, G. D. P. P., & Rios, H. M. S. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634.

- Serna Rivera, G. A., & García Rendón, J. S. (2022). Procesos de enseñanza-aprendizaje de geografía y geopolítica en el curso analista de la escuela Ricardo Charry Solano.
- Sullcaccori Huaman, Y., & Zapata Pillaca, Y. V. (2024). Mejoramiento de la oferta de servicios educativos de la IEN° 50728 Huamancharpa de la comunidad campesina de Mayrasco del distrito de Santiago–provincia de Cusco–departamento de Cusco.
- Sigcho Alvarado, J. A. (2022). *Análisis de la aplicación de la NIIF 15 en las clínicas privadas del Distrito Metropolitano de Quito que prestaron servicios de salud a afiliados del IESS durante el periodo 2018–2020* (Master's thesis). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23980>
- Torres-Hernández, D., Fletcher-Toledo, T., Ortiz-Martínez, R. A., Acosta-Aragón, M., Moreno-Montenegro, L. L., & Ojalora-Perdomo, M. F. (2021). Factores asociados al desarrollo de anomalías congénitas en la población neonatal atendida en un hospital de alta complejidad en Colombia: estudio de casos y controles. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 86(3), 301-308.
- Vargas Merino, J., & Zavaleta Chávez, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24(2), 0-0.