



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION
EMPRESARIAL**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Gestión Empresarial

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS DEL CANTÓN QUEVEDO 2013 - 2018**

AUTORA

Mariela Fernanda Peña Baque

DIRECTOR

Ing. Pedro Miranda Ullón, MSc.

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2014

DECLARACIÓN

La Egresada Mariela Fernanda Peña Baque, declaro bajo juramento, que el trabajo que presento es de mi autoría el mismo que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en esta investigación.

Por medio de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y la normativa institucional vigente.

Mariela Fernanda Peña Baque

CERTIFICACIÓN

Ing. Pedro Miranda Ullón, MSc. Director de la Tesis de Grado Certifico: Que la Egresada, **Mariela Fernanda Peña Baque**, realizó la tesis de grado titulada: **PLAN ESTRATEGICO PARA EL HOSPITAL SAGRADO CARAZON DE JESUS DEL CANTON QUEVEDO 2013 - 2018**, bajo mi dirección habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

DIRECTOR TESIS DE GRADO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION
EMPRESARIAL**

**PLAN DE ESTRATÉGICO PARA EL HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS DEL CANTÓN QUEVEDO 2013 – 2018**

TESIS DE GRADO

**Presentada al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias
Empresariales como requisito previo a la Obtención del Título de:**

INGENIERA EN GESTION EMPRESARIAL

Aprobado:

**Ing. Washington Carreño Rodríguez, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS**

**Lcdo. Manuel Montalvo Ramos, MSc. Ing. Paola Cedeño Fuentes, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2014

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A, mi esposo Patricio Pinargote, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

A, mi padre que siempre lo llevo en mi corazón aunque no esté conmigo sé que desde el cielo está velando por mí.

A, mis queridos suegros por toda su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida.

Al Ing. Pedro Miranda Ullón, director de mi tesis, por su valiosa guía y asesoramiento para la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Mariela Fernanda Peña Baque.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi querido esposo, por brindarme su apoyo incondicional y compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mis suegros que me sirvieron de gran ayuda en mi trayecto estudiantil con su apoyo incondicional hacia mis hijas para poder llegar a la meta deseada.

Mariela Fernanda Peña Baque.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CARÁTULA.....	I
DECLARACION.....	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
ABSTRAC.....	xvii
(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACION.....	xviii
CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION... ..	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematización.....	4
1.2.1. Diagnóstico.....	4
1.2.2. Formulación del problema.....	5
1.2.3. Sistematización del problema	6
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. General	7
1.4.2. Específicos.....	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. Variables	8
1.5.2. Variable independiente	8
1.5.3. Variable dependiente	8

CAPITULO II MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION	9
2.1. Fundamentación teórica.....	10
2.1.1. La planificación.....	10
2.1.2. Importancia de la planificación... ..	10
2.1.3. Plan estratégico	10
2.1.4. Objetivo del plan estratégico.....	11
2.1.5. Principios básicos de la planificación estratégica.....	12
2.1.6. Diagnóstico estratégico.....	15
2.1.7. Alternativas estratégicas.....	15
2.1.8. Opciones estratégicas.....	15
2.1.9. Factores que intervienen.....	16
2.1.9.1. Factores internos.....	16
2.1.9.2. Factores externos.....	18
2.1.9.3. Factores económicos	19
2.1.10. La matriz FODA	20
2.1.10.1. Análisis FODA.....	20
2.1.11. Estructura de la planificación estratégica.....	22
2.1.12. Capacitación y desarrollo estratégico	23
2.1.13. Normas sobre gestión de la calidad	24
2.1.13.1. Organización internacional de normalización (ISO)	24
2.1.13.2. Normas ISO 9000 organización internacional para la estandarización.....	24
2.1.13.3. Normas NTCGP 1000: 2009 norma técnica de calidad en la gestión pública	25
2.1.14. Estrategias de implantación	25
2.1.15. Estrategias de implantación de un plan de calidad total	26
2.1.16. Área de salud manual de organización de las áreas de salud	26
2.1.17. Paciente - cliente/usuario externo.....	26
2.1.18. Funciones esenciales de salud pública modelo de gestión de salud	27
2.1.19. Competencia	27
2.1.20. Competitividad	28

2.1.21.	Eficiencia guía conceptual manual de procesos del ministerio de economía y finanzas	28
2.1.22.	Eficacia guía conceptual manual de procesos del ministerio de economía y finanzas	28
2.1.23.	Efectividad modelo de gestión de salud	29
2.1.24.	Modelo de atención modelo de atención integral de salud	29
2.1.25.	Mejoramiento del servicio	29
2.2.	Fundamentación Conceptual	30
2.2.1.	Planeación	30
2.2.2.	Estratégicas	30
2.2.3.	Planeación estratégica.....	31
2.2.4.	Direccionamiento estratégico.....	31
2.2.5.	Análisis FODA.....	32
2.2.6.	Plan de acción.....	32
2.2.7.	Difusión estratégica.....	32
2.3.	Fundamentación legal	33
2.3.1.	Ley orgánica del sistema nacional de salud marco general de la reforma estructural de la salud en el Ecuador	33
2.3.2.	Ley orgánica de salud ley N° 80. R. O. N° 670 del 25 de septiembre (2002).	33
2.3.3.	De las políticas de desarrollo institucional Ley N° 80. R. O. N° 670 del 25 de septiembre (2002).	34
2.3.4.	Política nacional de salud del Ecuador marco general de la reforma estructural de la salud en el Ecuador (2005).	35
2.3.5.	Constitución de la república del Ecuador título II sección séptima salud constitución del Ecuador (2008).	36
2.3.6.	El Ministro de salud pública	36
2.3.6.1.	Decreto Ejecutivo No. 3292 decreto ejecutivo No. 3292 que, mediante decreto ejecutivo No. 3292.....	36

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Materiales y métodos	38
3.1.1. Localización y duración de la investigación	38
3.1.2. Materiales y equipos.....	38
3.1.3. Métodos.....	39
3.1.3.1. Inductivo.....	39
3.1.3.2. Deductivo	39
3.1.3.3. Analítico	39
3.1.3.4. Sintético	39
3.1.3.5. Descriptivo	40
3.2. Tipos de investigación.....	40
3.2.1. Investigación de campo..	40
3.2.2. Investigación bibliográfica – científica	40
3.3. Fuentes	41
3.3.1. Primarias.....	41
3.3.2. Secundarias	41
3.4. Diseño de la investigación	41
3.4.1. Encuestas	41
3.4.2. La observación.....	42
3.5. Población y muestra.....	42
3.5.1. Población	42
3.5.1.2. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra.	42
3.6. Procedimiento metodológico.....	44
CAPITULO IV RESULTADOS Y DIFUSION DE LA INVESTIGACION	45
4.1. Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	46
4.2. Encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	53
4.3. Análisis Interno y Externo FODA.....	56
4.4. Plan estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo 2013-2018.....	58

4.4.1.	Antecedentes	58
4.4.2.	Importancia	59
4.4.3.	Justificación	59
4.4.4.	Factibilidad.....	60
4.4.5.	Objetivos	60
4.4.5.1.	Objetivo general	60
4.4.5.2.	Objetivos específicos	60
4.4.6.	Plan estratégico.....	61
4.4.6.1	Visión del hospital.....	61
4.4.6.2.	Misión del hospital.....	61
4.4.6.3.	Políticas.....	62
4.4.6.4	Estratégicas	62
4.4.6.5.	Valores.....	62
4.4.7.	Gestión económica	63
4.4.7.1.	Financiera equilibrio económico: Manejo e incorporación de recursos	63
4.4.7.2.	Ejecución presupuestaria	63
4.4.7.3.	Gestión Integral de recursos humanos productividad	64
4.4.7.3.1	Motivación y profesionalismo	64
4.4.7.3.2	Motivación del recurso humano	65
4.4.7.3.3	Flexibilidad en los contratos de empleo	66
4.4.7.3.4	Apoyo al desarrollo profesional	66
4.4.7.3.5	Recompensas intrínsecas.....	66
4.4.8.	Gestión de pacientes y producción de servicios	66
4.4.8.1.	Calidad asistencial	66
4.4.8.2.	Percepción y satisfacción de pacientes	67
4.4.8.3.	Atención de primer nivel.....	67
4.4.8.4.	Tiempos de espera	68
4.4.9.	Gestión de marketing	69
4.4.9.1.	Imagen de prestigio.....	69
4.4.9.2.	Desarrollo de una estrategia de comunicación social	69
4.4.9.3.	Desarrollo e implementación de guías clínicas	69

4.4.10.	Guía de atención al cliente Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	70
4.4.10.1.	Introducción.	70
4.4.10.2.	Misión del servicio al cliente.....	70
4.4.10.3.	Valores.....	70
4.4.10.4.	Objetivos	71
4.4.11.	Revisión por la gerencia.....	71
4.4.12.	Sistema de atención al Cliente.....	72
4.4.12.1.	Guía de atención al Cliente.....	72
4.4.13.	Proceso de facturación	73
4.4.14.	Manejo de quejas y mejoramiento continuo.....	73
4.4.14.1.	Manejo de quejas.....	73
4.4.14.2.	Mejoramiento continuo.....	74
4.4.14.3.	Auditorías del servicio al cliente	74
4.4.15.	Objetivos estratégicos.....	74
4.4.15.1	Estrategias a corto plazo.....	75
4.4.15.2.	Estrategias a mediano plazo... ..	75
4.4.15.3.	Estrategia concreta	75
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
5.1.	Conclusiones.....	78
5.2.	Recomendaciones	79
CAPITULO VI BIBLIOGRAFIA		80
6.1.	Bibliografía	81
6.2.	Linkografía	83
CAPITULO VII ANEXOS.....		84
7.1.	Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada a pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.....	85
7.2.	Anexo 2. Modelo de encuesta realizada al personal administrativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.....	87

7.3. Anexo 3.	Material fotográfico con el personal administrativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.....	88
7.4. Anexo 4.	Material fotográfico de las áreas del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.....	89

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población objetiva para la investigación.....	43
Cuadro 2: Tipo de atencion recibida por el Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	45
Cuadro 3. Tipo de atención recibida por el personal administrativo del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	47
Cuadro 4. Tratamiento recibido por los medicos del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo	48
Cuadro 5. Calidad de atencion recibida por los medicos del hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	49
Cuadro 6. Atención recibida por los colaboradores del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo	50
Cuadro 7. Confianza profesional de los medicos del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo	51
Cuadro 8. Capacidad de especialidades del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	52
Cuadro 9. Plan estrategico del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	53
Cuadro 10. Capacidad de atencion brindada por el personal del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	54
Cuadro 11. Plan estratégico para mejoras de la gestión administrativa y de servicios del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	55
Cuadro 12. Análisis FODA.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Atencion recibida por consulta externa o emergencias	46
Figura 2. Atencion recibido por el personal del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo.....	47
Figura 3 Tratamiento recibido por medicos del Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo	48
Figura 4 Atencion de calidad y calidez recibida de los medicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	49
Figura 5 Personal capacitado para la atención a los usuarios.....	50
Figura 6 Confianza profesional.....	51
Figura 7 Aumento de especialidades en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	52
Figura 8. Plan estratégico para la gestion administrativo y de servicios del Hopital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo	53
Figura 9 Capacidad para atender a los usuarios	54
Figura 10 Mejoras en la gestion administrativa y de servicios en el Hospital Sagrado Corazon de Jesús del Cantón Quevedo	55

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo ubicado en la provincia de Los Ríos Cantón Quevedo, la presente investigación tuvo la duración de 180 días equivalente a seis meses. Esta investigación se orientó a determinar el plan y objetivos estratégicos que conlleven a generar un bienestar general en la institución que se transfiera hacia los pacientes como clientes externos. Al iniciar el presente trabajo se formuló los objetivos estratégicos para detectar los principales problemas de la gestión administrativa y de servicios hospitalarios para modificar y adaptar actitudes, hábitos y pautas de comportamiento de la totalidad del personal al proceso de cambio organizacional y cultural para asumir necesidades futuras del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo. Al realizar el análisis interno en relación al personal dio como resultado un personal que desconoce la planeación estratégica, importancia de realizar sus funciones comprometidos con valores hospitalarios en las áreas de mayor importancia como son: emergencias, consulta externa, hospitalización, de igual forma al realizar el análisis externo evaluando a los usuarios, se determinó que existe falta de información de la institución hacia los usuarios, además no se cuenta con los materiales y equipos necesarios para brindar una atención adecuada, se detectó debilidades internas como desorganización en el manejo del personal, malas relaciones interpersonales, irrespeto de normas, horarios y niveles de responsabilidad operativa, generando un caos institucional. Después de determinar las amenazas y debilidades se procedió a revisar las fortalezas y oportunidades encontramos que tiene financiamiento público, se encuentra en una ubicación estratégica tiene personal estable y tiene experiencia es prestación de servicios de salud. Por esta razón la planificación estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en la institución y la cultura interna, por lo cual se aplicó métodos Inductivo – Deductivo – Analítico – Sintético y Descriptivo para contribuir a la racionalización de la toma de decisiones e integrar la visión de mediano y largo plazo, para llegar a una conclusión exitosa luego de la aplicación de una estrategia con el compromiso de todas las partes de la empresa.

ABSTRACT

This research was conducted at the Hospital Sacred Heart of Jesus Quevedo Canton located in the province of Los Ríos Quevedo Canton, the present study was the duration of 180 days equivalent to six months. This research was aimed at determining the strategic plan and goals that lead to generate general welfare in the institution to be transferred to patients and external customers. When you start this work the strategic objectives formulated to detect major problems of administrative management and hospital services to modify and adapt attitudes, habits and behavioral patterns of the entire staff to the process of organizational and cultural change to take future needs Sacred Heart of Jesus Hospital of Guangzhou Quevedo. When the internal analysis in relation to staff resulted staff unknown strategic planning, importance of performing their duties with hospital committed values in the areas of greatest importance: emergency, outpatient, inpatient, equally to perform the external analysis evaluating users, we determined that there is a lack of information from the institution to the users also do not have the materials and equipment needed to provide adequate care, internal weaknesses and disorganization was detected in personnel management, poor interpersonal relationships, disregard for rules, schedules and levels of operational responsibility, creating an institutional chaos. After determining the threats and weaknesses proceeded to review the strengths and opportunities has found that public financing is in a strategic location has stable and experienced staff is providing health services. Therefore strategic planning aims to produce profound changes in the institution and the internal culture, thus Inductive methods were applied - Deductive - Analytical - Synthetic and Descriptive contribute to streamlining decision making and integrating vision medium and long term, to reach a successful conclusion after implementing a strategy with the commitment of all parts of the company.

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACION			
1	Title	M	PLAN DE ESTRATEGICO PARA EL HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DEL CANTON QUEVEDO 2013 – 2018
2	Creator	M	Mariela Fernanda Peña Baque , Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3	Subject	M	PLAN DE ESTRATEGICO PARA EL HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DEL CANTON QUEVEDO 2013 – 2018
4	Description	M	La presente investigación se realizó en el cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, en el Hospital de la Ciudad.
5	Publisher	M	FCE: Carrera de Gestión Empresarial
6	Contributor	O	Ninguno
7	Date	M	25-08-2013
8	Type	M	Tesis de Grado
9	Format	R	Documento de Word; pdf.
10	Identifier	M	http://biblioteca.uteq .
11	Source	O	PLAN DE ESTRATEGICO PARA EL HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DEL CANTON QUEVEDO 2013 – 2018
12	Lenguaje	M	Español
13	Relation	O	Ninguno
14	Coverage	O	Proyectos de Investigación.
15	Rights	M	Ninguno
16	Audience	O	Trabajo de Investigación/ Gestión Empresarial

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La Historia del Centro de Salud Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, tiene sus inicios en los años de 1960, cuando la religiosa de nacionalidad española Madre María Feliza Barandearán, Directora de la Escuela Nuestra Señora de Fátima, reúne a un grupo de distinguidas damas, y conforman la Junta Parroquial de la Caridad. La principal finalidad de esta Junta, fue ayudar a los enfermos de tuberculosis, que en esa época prevalecía en la población.

El filántropo señor Vicente Chang Luey, donó los terrenos para la construcción del Centro de Salud. Luego realizaron varios viajes a la capital de la República y muchas actividades artísticas, culturales y sociales; se realizaron con la finalidad de obtener fondos.

En 1964, el señor Ministro de Bienestar Social, Dr. Franklin Tello Marcado, inició los estudios y demás trámites, para la construcción del Centro de Salud.

El señor Clemente Yerovi Indaburo, Director de la Junta de Planificación y Coordinación Económica, quien inicia la construcción del Centro de Salud.

El señor Galo Chong- Quí, Legislador de la Provincia de Los Ríos y Doctora June Guzmán de Cortés, consiguieron del señor Presidente Doctor José María Velasco Ibarra, el decreto de un impuesto, con el cual se cubrió los gastos de operación.

Finalmente, el señor Ministro de Finanzas Luis Gómez Izquierdo, ordenó el equipamiento del Centro de Salud, para que el 28 de Abril de 1971 con los Servicios de Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio y Rayos X., con una plantilla de personal en número de 24, entre médicos, enfermeras y Empleados, y como primer Director el Doctor Eduardo Iglesias Espinel , se inaugure el Centro de Salud, con la presencia del señor Ministro de Salud Pública, Dr. Francisco Parra Gil, y varias autoridades nacionales y locales.

El plan estratégico es el documento mediante el cual se debe definir el hospital que se proyecta dentro de los próximos seis años, y con el cual obtener una definición de la misión, los principales problemas y las principales acciones a llevar adelante. En este plan se han definido las grandes áreas de interés a partir de las cuales construir el conjunto del escenario de gestión hospitalaria. Estas áreas son: gestión de recursos humanos, gestión económica financiera, gestión de pacientes y producción hospitalaria.

La transformación del hospital del modelo tradicional al descentralizado exige un cambio organizacional y cultural y por lo tanto requiere la participación y el compromiso de todos sus agentes. Por ello las autoridades del Ministerio de Salud Pública y la dirección del hospital, entienden que apoyar técnicamente dicha transformación implica la motivación y la capacitación para el cambio. Al mismo tiempo, el trabajo de reorganización del hospital, presupone no sólo el conocimiento de la realidad del mismo, sino también un importante grado de penetración en todas sus complejidades.

Estos criterios se materializaron en la incorporación participativa de los directivos del hospital, de los servicios, de las áreas de administración, de las agrupaciones sindicales y profesionales, del consejo de administración y de la cooperadora en la definición del Plan Estratégico del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo y en otras actividades que así lo

requirieron. La planificación y la capacitación tienen como objetivo modificar y adaptar actitudes, hábitos, pautas de comportamiento del Talento Humano al proceso de cambio organizacional, cultural y de las reglas establecidas por la institución.

Durante todo el proceso de reforma es necesario contar con nuevos conocimientos y herramientas para lograr el cambio, y asumir más adelante nuevos roles, responsabilidades y desafíos. La capacitación no es entendida como la mera transferencia de información y conocimientos, sino como un proceso de construcción colectiva que signifique el logro de nuevos acuerdos y el cambio cultural necesario para el logro de la reorganización hospitalaria. Por esta razón, desde el inicio estuvieron presentes las actividades de capacitación, entendidas con esta ideología. En este primer período los esfuerzos se centraron en la formulación del PEH, el que requiere de la participación de los actores relevantes del establecimiento y comprende un proceso de capacitación en sí mismo.

Ello es así porque se difunde un método de reflexión y construcción situacional que puede ser reincorporado en otras instancias de trabajo. En la elaboración del mismo, partiendo de la discusión de la situación actual, lo que obliga a un proceso de auto evaluación se establecieron los objetivos de la reforma del hospital delineando las principales acciones del plan operativo, que constituirán el eje de actividades futuras.

1.2. Problematización

1.2.1. Diagnóstico

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo provincia de Los Ríos, es una institución de gran cobertura en el Cantón, a través de los años

se ha convertido en el organismo de salubridad con mayor demanda por el incremento de la población de pacientes que recurren a sus servicios médicos. Esto ha conllevado a que los niveles de concurrencia de pacientes en el área de consulta externa se saturen constantemente, ya que es aquí donde se recepta la atención médica para todos los servicios de salud que ofrece el Hospital.

La cantidad de médicos que actualmente labora en esta unidad no cubre las expectativas de la demanda diaria, además la falta de métodos de trabajo adecuado, la deficiencia técnica organizacional, han hecho que los niveles de calidad se reduzcan sustancialmente.

Bajo estos elementos, se genera una serie de problemas de tipo: administrativo, operativo, y de imagen, que afectan la calidad del servicio que ofrece la institución, a esperas de que esto sea solucionado por el órgano rector, que es el Ministerio de Salud Pública, cuyos procesos de transformación direccionados a hospitales cantonales, es lento, tedioso y con resultados que tardan mucho tiempo.

En resumen el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo no cuenta con un Plan de Estrategias para el desarrollo de la actividad, en el servicio a los usuarios, para responder de manera oportuna y adecuada a la demanda de los pacientes que acuden en su mayoría de los sectores más desposeídos.

1.2.2. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de un Plan Estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa, y los servicios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?

1.2.3. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las deficiencias en el campo administrativo y operativo de los servicios de salud pública que ofrece el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?
- ¿Cómo influye un diagnóstico de la situación actual, para el mejoramiento de los servicios de salud pública del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?
- ¿Cuáles son los elementos de un Plan Estratégico para la Gestión y Administración de los servicios de salud pública del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?

1.3. Justificación

La salud es vida, y la vida es salud, dos derechos fundamentales que la Constitución Política del Ecuador en su Título II Sección Séptima Salud. (Art. Treinta y dos) garantiza el estado. Como prerrequisito para la vigencia de los demás, derechos cuyo cumplimiento es deber primordial del Estado. Por ello, deberán ser considerados como factores esenciales para el desarrollo económico y social de la nación y prioridad de la agenda política nacional.

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo a través de su talento humano; y en apego a lo que establece la ley en el ámbito de la salud debe fortalecer y racionalizar su principal área como es la de Gestión Administrativa; por cuanto la sociedad exige servicios de calidad según la constitución expedida en Montecristi, por lo tanto se debe mejorar y ampliar la cobertura de todos los servicios, con el propósito de satisfacer la demanda con una atención da calidad y calidez, que contribuya al buen vivir de las personas en una sociedad.

Para cumplir con estos propósitos es necesario la creación y ejecución de esquemas factibles, a través de los cuales se otorga como resultado una mejor calidad de atención a los usuarios, beneficiando de esta forma a la comunidad Quevedeña.

Con esta investigación se pretende elaborar un documento sobre alternativas para prestar servicios de salud con calidad y calidez, dicha investigación permitirá la elaboración de una propuesta que conceda a la administración del hospital tener un conjunto de estrategias que den solución a los problemas en la calidad de atención al usuario, También se plantean algunas recomendaciones, que contribuyan al mejoramiento permanente de ésta; teniendo en cuenta que el usuario y su familia son el centro de atención y su satisfacción contribuye a que se promulgue la imagen de la institución y el buen vivir de la sociedad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Elaborar un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios de salud pública del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, que contribuya al buen vivir de las personas.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, en el campo de la Gestión administrativa y los servicios de salud pública que ofrece a la comunidad.

- Establecer los elementos de un Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

- Incorporar un plan estratégico a mediano y largo plazo para la gestión administrativa, y los servicios de salud pública del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, para el buen vivir de los pacientes.

1.5. Hipótesis

La elaboración de un Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, permitirá el mejoramiento de los servicios de salud pública, que contribuya al buen vivir de la comunidad.

1.5.1. Variables

1.5.1.1. Independiente

Plan Estratégico

1.5.1.2. Dependiente

Mejoramiento de los servicios de salud pública del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. La planificación

La planificación es un proceso integral que propone una nueva actitud hacia el futuro posible mediante la aplicación de normas que incluyan la razón organizacional, la edición de actores antagónicos, la cualidad del proceso y las perspectivas de cambio **(Corredor, 2008, pág. 55)**

La planificación es la toma de decisiones ahora acerca de acciones futuras, que facilitan el logro de los objetivos o metas derivadas de la visión **(Amello E, 2009, pág. 20)**

2.1.2. Importancia de la planificación

La importancia de la planeación se aprecia mejor cuando consideramos el lugar que ocupa en muchas organizaciones bien administradas, convencidas de que su futuro depende de la planeación y de la tecnología, están organizaciones esperan que todos sus administradores, desde el supervisor de primera línea hasta la dirección superior dediquen una gran parte de su tiempo a la formulación de planes, antes de tomar cualquier iniciativa **(Valencia, Como aplicar la Planeación Estratégica a la pequeña y mediana empresa, 2005, pág. 23)**

Es indispensable obtener y procesar información sobre el entorno con el fin de identificar allí oportunidades y amenazas, así como sobre las condiciones, fortalezas y debilidades internas de la organización **(Serna, 2009, pág. 55).**

2.1.3. Plan Estratégico

Es en que los responsables de una organización empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva, reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece

generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años, por lo general 3 años.

Comprende el diseño de cursos (presenciales y grupales); el diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en sí; el diseño de los manuales del instructor y de los participantes, la impartición de los cursos; que comprende la preparación de las sesiones, la impartición en sí y el seguimiento de lo aprendido (esto último de forma individual o grupal) **(Amaya, 2009, pág. 15)**

La capacitación del personal de una empresa se obtendrá sobre dos pilares fundamentales, por un lado el adiestramiento y conocimientos del propio oficio y por el otro a través de la satisfacción del trabajador por aquello que hace, esto es muy importante, porque jamás se podrá exigir ni pretender eficacia y eficiencia de parte de alguien que en definitivas cuentas o no se encuentra satisfecho con el trato o con la recompensa que obtiene **(Serna, 2009, pág. 56)**

2.1.4. Objetivo del Plan estratégico

La planeación estratégica en una entidad, pretende cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reflexionar sobre los objetivos a medio y largo plazo de la organización y sobre las estrategias los caminos más adecuados para alcanzarlos.
- b) Establecer y fijar toda la organización esos objetivos y estrategias de tal manera que si la planificación es formal esta constituye una guía para la gestión diaria del conjunto de personas que colaboran o trabajan en la entidad.
- c) Implicar y motivar a los trabajadores y colaboradores de una organización en relación a las metas a alcanzar por la misma.
- d) Estar preparado para el futuro, en efecto una reflexión y un análisis de la situación actual y futura ayuda a fijar los objetivos de una

organización y las estrategias para desarrollarlos con mayor conocimiento y un menor riesgo **(Roche, 2005, pág. 24)**

La planificación trata de coordinar los comportamientos de las diferentes entidades y grupos que intervienen en esta actividad económica. La planificación puede considerarse en principio como un proceso que pretende en primer lugar establecer un sistema de objetivos coherentes fijando sus prioridades y en segundo término determinar los medios apropiados para la consecución de dichos objetivos asegurando finalmente la efectiva ejecución de estos medios para alcanzar los objetivos señalados **(Bravo, 2008)**

2.1.5. Principios Básicos de la Planificación Estratégica

La racionalidad: constituye un principio de la planificación que implica el concepto de actuar inteligente y anticipadamente, es un reductor de incertidumbre que sin embargo no puede asegurar que el plan se realice de la forma más coherente, lógica y racional posible pues significaría desconocer la cambiante realidad humana

La racionalidad también está relacionada con el establecimiento de objetivos precisos y reales, que sean alcanzables, igualmente que se pueda lograr, la utilización más efectiva y racional de los recursos materiales y humanos disponibles

La Previsión: Este principio se refiere al carácter anticipatorio de la planificación, Consiste en fijar el plazo o los plazos definitivos para ejecutar la acción que se planifica teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales que han de ser utilizados

La Continuidad: Plantea que la planificación está condicionada por el logro de determinadas metas que permitan la solución de necesidades. Este principio supone una integración de los diversos pasos del proceso en función de metas establecidas.

Se considera que los planes son un proceso continuo que deben someterse a una constante revisión y si es necesario deben formularse nuevos planes que se adapten a las circunstancias y perspectivas futuras, el plan debe ser continuo hasta el logro de los objetivos ya que si se abandona se ha malgastado el tiempo y recursos

La Flexibilidad Este principio implica el hecho de que un plan debe reajustes o correcciones en el momento de su ejecución debido a una serie de circunstancias.

A medida que un plan se ejecute es pertinente realizar una evaluación continua

La factibilidad: La planificación debe ser realizable, adaptarse a la realidad y a las condiciones objetivas

La objetividad: Este principio plantea la necesidad de estudiar los hechos sin aferrarse a juicios u opiniones preconcebidos. La planificación debe basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos, nunca en opiniones subjetivas o especulaciones

La coherencia: Este principio advierte que los diferentes planes programas o proyectos deben formara una unidad coherente y orientar sus esfuerzos en un mismos sentido

La sencillez: Este principio dice que los planes deben ser sencillos para que sean abordados con mayor facilidad en el plano operativo, la claridad y sencillez de los planes que impulsa al trabajo. Los planes demasiados complejos son incomprensibles y dificultan su ejecución por que se topan con la resistencia de los miembros de la organización

La estandarización: Este principio Implica la homogeneización de procedimientos, programas y productos, para que los planes sean más

sencillos y claros, la estandarización es posibles en aquellas tareas que son repetitivas o sea que siempre se realizan de una determinada forma por lo que no exigen gran discrecionalidad por quien la ejecuta

El equilibrio: Este principio guarda cierta relación con el principio de la estandarización, establece la armonía que debe existir entre los factores incluidos en el plan.

La participación Éste principio favorece y propicia el análisis, reflexión, discusión y toma de decisiones en la participación de todos y todas en los espacios educativos y comunitarios. La participación tiene como objeto la búsqueda del bien social, propiciando las oportunidades para que los actores sociales involucrados y comprometidos con los procesos educativos contribuyan al cumplimiento de los fines de la escuela.

La interculturalidad: Este principio implica tomar en cuenta las características y realidades existentes en la localidad, municipio o región donde se encuentra la escuela, asumiéndose la diversidad sociocultural de la población venezolana

La equidad: Este principio hace referencia que la construcción de la planificación debe garantizar la inclusión de todos y todas en igualdad de oportunidades y condiciones en el proceso que caracteriza el quehacer de la escuela y su proyección pedagógica y social en el proceso de formación ciudadana.

La integralidad: Desde esta perspectiva, este principio ve la escuela como un espacio de integración en todos los ámbitos del quehacer social. Crear para aprender, reflexionar para crear y valorar, participar para crear, fomentará la convivencia, reflejándose en el trabajo integrado entre familia, escuela y comunidad

2.1.6. Diagnostico Estratégico

Análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como amenazas y oportunidades que enfrenta la institución. El diagnostico estratégico consiste en el análisis de los procesos internos con su relación con el entorno global, en el ámbito interno la planificación estratégica intenta conocer la cultura corporativa presente en la organización. La cultura corporativa represente la unión con la estrategia para el fortalecimiento institucional **(Bravo G, 2008)**.

2.1.7. Alternativas Estratégicas

Son los principales cursos de acción que se elige e instrumentan para conseguir uno o más objetivos, las estrategias ejercen un fuerte efecto cuando colocan a una organización en una posición distinta en uno o más aspectos a la que tienen sus competidores **(Hellrigel, 2009, pág. 194)**

Consiste en identificar caminos mediante los cuales una organización puede definir las estrategias para alcanzar su visión y por lo tanto su desempeño exitoso en el mercado **(Serna, 2009)**

2.1.8. Opciones Estratégicas

Las matrices de PCI y POAM han dejado una serie de posibilidades a disposición para que los estrategas elaboren las mejores estrategias, pero son demasiadas y algunas carecen de importancia o no ameritan tenerse en cuenta. En este punto es bueno recordar que las estrategias que se implanten en la organización deben ser rápidas, efectivas y de excelentes resultados.

El estratega debe elegir las mejores posibilidades partiendo de la capacidad de su organización que se visualizan en las fortalezas para aprovechar las oportunidades que ofrece el medio que los rodea, buscando mejorar sus

debilidades y mitigar las amenazas. Esas opciones estratégicas se crean a partir de la matriz DOFA, pero las opciones que alimenten esta matriz deben haber sido cuidadosamente seleccionadas (**Exterior**)

2.1.9. Factores que Intervienen

2.1.9.1. Factores Internos

El medio interno se determinan las fortalezas (logros y ventajas) y debilidades (problemas desventajas insatisfacción de necesidades) desde el punto de vista de la estructura organizativa, calificación de recursos humanos equipamiento, tecnología, experiencia y otros El diagnóstico del medio interno permite interpretar la situación de la empresa establecer la relación causa y efecto y concluir sobre los puntos sólidos y los problemas más relevantes.

Los ámbitos de análisis para la construcción de las fortalezas y debilidades pueden ser capacidad directiva, capacidad competitiva, capacidad financiera, capacidad técnica y tecnológica y capacidad de talento humano (**Sallevave, 2009**).

a. Fortalezas

Son actividades atributos o características internas de una empresa que apoyan al buen funcionamiento de la misma y contribuyen al logro de sus objetivos.

b. Debilidades

Son los problemas o dificultades internas de la empresa que inhiben o dificultan su buen funcionamiento y obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos, incluye aquellos elementos internos que colocan a la empresa en situación de desventaja competitiva frente a otras empresas similares.

El procedimiento de trabajo para formular el diagnóstico del medio interno es similar al seguido para elaborar el diagnóstico del medio externo mediante una lluvia de ideas se identifica las fortalezas y debilidades de la empresa, también se puede utilizar el árbol de problemas en donde se va planteando causa y efecto de cada problema.

El análisis y explicación las fortalezas encontradas en cada aspecto analizado responde a las preguntas.

- ¿Cuál es la fortaleza en este ámbito?
- ¿Cómo se manifiesta u observa esta fortaleza?
- ¿Qué aspectos positivos o ventajas genera a la empresa?

Por su parte el análisis de las debilidades encontradas responde a las interrogantes:

- ¿Qué problema o dificultad tenemos en este ámbito?
 - ¿Cuál es la causa u origen de este problema o dificultad?
 - ¿Cómo se manifiesta o se evidencia este problema o dificultad?
 - ¿Qué consecuencias ocasiona a la empresa este problema o dificultad?
- Los ámbitos de análisis para elaborar las fortalezas y debilidades hacen relación a los siguientes aspectos:

- **Capacidad Administrativa.-** Fortalezas y debilidades que tengan que ver con el proceso administrativo tales como: planificación dirección toma de decisiones coordinación ejecución comunicación y control administración de recursos humanos y estructura organizativa
- **Capacidad de Producción.-** Fortalezas y debilidades relacionadas con las actividades de producción como: capacidad y uso de suelos, cultivos. Variedades infraestructura entre otros.

- **Capacidad Financiera.-** Fortalezas y debilidades referentes a: Deudas capital patrimonio disponibilidad de crédito capacidad de endeudamiento rentabilidad liquidez rotación de cartera rotación de inventarios estabilidad de costos etc.
- **Capacidad Técnica o tecnológica.-** Fortalezas y debilidades inherentes a los procesos de producción como: infraestructura tecnológica ubicación física nivel tecnológico capacidad técnica capacidad de producción otros.
- **Calidad del Talento Humano.-** Fortalezas y Debilidades relacionadas con los recursos humanos de la empresa que incluye: nivel académico del personales la experiencia técnica estabilidad ausentismo nivel de remuneración capacitación programas de desarrollo motivación resolución de conflictos etc.

2.1.9.2. Factores Externos

El medio externo llamado también entorno hace relación al medio geográfico y socioeconómico en el cual se desenvuelve la empresa , identifica las oportunidades y amenazas provenientes de fuera de la empresa que influyen en su funcionamiento, los factores pueden ser de carácter económico, político, social, tecnológico, geográfico, competitivo entre otros **(Sallevave, 2009)**.

- a. **Oportunidades.-** Son eventos hechos o tendencias en el entorno de una empresa elementos que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta si se aprovecha en forma oportuna y adecuada
- b. **Amenazas.-** Son eventos hechos o tendencias en el entorno de una empresa que inhiben limitan o dificultan su desarrollo.

El diagnóstico del medio externo se formula con la participación de todos los miembros de la empresa, si su número es representativo se conforman grupos de trabajo considerando la afinidad de la actividad que desarrollan, por el contrario si su número es pequeño la participación individual prevalecerá. Existen muchas técnicas para realizar esta tarea una de las más usada es la técnica llamada lluvia de ideas, mediante esta técnica cada uno de los participantes expone su punto de vista sobre determinado aspecto basándose en su experiencia y practica sobre un determinado factor, el conjunto de ideas expuestas mediante consenso se jerarquizan por su importancia y representatividad, se analizan y se desarrollan.

El análisis y explicación de cada aspecto analizado responde a las preguntas:

¿Qué factor o aspecto obstaculiza o favorece las actividades de la empresa?

¿Qué factor o aspecto se relaciona más con las actividades que desarrolla la empresa?

¿Cómo se manifiesta este factor en la cotidianidad de le empresa?

¿Qué acciones debe tomar la empresa para aprovechar los factores favorables? ¿Qué acciones debe tomar la empresa para enfrentar los factores desfavorables?

2.1.9.3. Factores Económicos

Aquellos relacionados con el comportamiento de la economía del país y de la región en donde actúan la empresa y que tendrán un impacto notable en el desempeño futuro de la misma (líneas de crédito, mercados etc. **(Sallevave, 2009)**).

Factores políticos.- Acuerdos internacionales, normas, leyes y otros agentes y acciones del gobierno que pueden favorecer o afectar al sistema productivo empresarial

Factores sociales.- Los que afectan el modo de vivir de la gente incluso sus valores Así: educación empleo seguridad mano de obra, creencia, gustos y preferencias

Factores tecnológicos.- Los relacionados con el desarrollo de la tecnología maquinas herramientas equipos materiales y transferencias de tecnología

Factores geográficos.- Los relativos a ubicación clima topografía y recursos naturales

Factores competitivos.- Todos los determinados por la competencia, los productos el mercado la calidad y el servicio todos aquello en comparación con los de la empresa

2.1.10. La matriz FODA

Es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de la organización. Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias (F) fortalezas (O) oportunidades (D) debilidades (A) amenazas (**Sellevave, 2009**)

2.1.10.1. Análisis FODA

“El FODA es un método de análisis institucional, que analizando distintos datos de la organización, su contexto y entorno permite diagnosticar la situación de la organización, su posición en el contexto, su estado interno y luego definir y planear su rol en el medio. A partir del conocimiento que obtiene en un FODA se pueden tomar decisiones, reformular la misión de la organización y sus estrategias y objetivos.

La aplicación de este método es sencilla, se trata de analizar un cuadro, por un lado las fortalezas y debilidades internas de la organización y por otro, las oportunidades y amenazas que le plantea todo lo externo a la organización (contexto, otros actores etc.) (Rojas, 2008, pág. 375)

Fortalezas

Son los elementos positivos que los integrantes de la organización perciben (sienten) que poseen y que constituyen recursos necesarios y poderosos para alcanzar los objetivos (el fin de la organización, empresa).

Debilidades

Son elementos, recursos habilidades, actitudes técnicas que los miembros de la organización sienten que la empresa no tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización y su normal desempeño.

Oportunidades

Son aquellos factores, recursos que los integrantes de la empresa sienten que pueden aprovechar o utilizar para hacer posible el logro de los objetivos y son los que deben ser tomados en cuenta por quienes toman decisiones para ser utilizados como herramientas de gestión y así lograr un mejoramiento de la organización.

Amenazas

Se refiere a los factores ambientales externos que los miembros de la empresa sienten que les puede afectar negativamente los cuales pueden ser de tipo político, económico, tecnológico. Son normalmente todos aquellos factores externos de la organización que se encuentran en el medio ambiente mediato y en algunas ocasiones inmediato.

2.1.11. Estructura de la planificación estratégica

Un sistema de planeación estratégica formal une tres tipos de planes fundamentales, que son: planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuesto a corto plazo y planes operativos. La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático para establecer sus propósitos básicos de la compañía **(Rodríguez, 2008)**.

- Lograr el máximo beneficio para los participantes.
- Darle el programa importancia y validez
- Aumentar la seguridad en sí mismos a los instructores encargados de impartir el programa.

a) Objetivos

El primer paso a elaborar un programa de plan estratégico consiste en determinar los objetivos del programa Los objetivos son las metas que se deben alcanzar, es decir, las expresiones claras de los propósitos, una vez determinados los objetivos del programa hay que tenerlos siempre presentes durante todo el proceso de planeación y ejecución de las sesiones.

Los objetivos deben expresarse, por escrito, en términos de desarrollo de habilidades, conocimientos, comprensión apreciación y actitudes, de manera que los participantes comprendan lo que se espera de ellos.

b) Contenido del programa

Los objetivos determinados establecen el contenido del programa, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Se seleccionan y jerarquizan los puntos que el alumno deberá aprender

- Se programan las actividades que el profesor y el alumno llevaran a cabo
- Se toman en cuenta todos aquellos recursos y ayudas técnicas educativas
- Se establecen los medios y las técnicas con las que se evaluará el aprendizaje.

c) Selección de medios y material

Los objetivos generales y específicos del programa, así como el orden de las sesiones, se han definido perfectamente se debe establecer:

Quienes deben asistir al programa

Las instalaciones que se van a necesitar

Los materiales que se van necesitar.

d) Selección de métodos y técnicas de enseñanza

Entre los diversos métodos, se pueden aplicar para el desarrollo de un programa de capacitación:

- Conferencia
- Mesa redonda
- Demostración-ejecución
- Dramatización
- Representación
- Grupos de discusión
- Métodos de casos

2.1.12. Capacitación y desarrollo estratégico

La capacitación y el desarrollo constituyen en la parte central de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar la competencia de los empleados y el

desempeño organizacional. La capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y habilidades necesarios para diseñar y desempeñar sus trabajos actuales. Enseñar a un trabajador como operar un torno o indicar a un supervisor como programar la producción diaria son ejemplos de capacitación **(Charles W, 2009, pág. 61)**.

2.1.13. Normas sobre gestión de la calidad

2.1.13.1. Organización Internacional de Normalización (ISO)

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Comités miembros de la ISO). Los comités técnicos de la ISO se encargan por lo general de la elaboración de normas internacionales.

Las normas de la serie ISO 9000 están redactadas en términos genéricos y son igualmente aplicables a empresas de servicios tales como bancos, Hospital es, hoteles y restaurantes. Los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales **(Daniel Martínez, 2009, pág. 21)**

2.1.13.2. Normas ISO 9000 Organización Internacional para la Estandarización (2009)

ISO 9000 designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. Estándar de calidad, relacionado con el tiempo de entrega y niveles de servicio, especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

2.1.13.3. Normas NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (2009).

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

2.1.14. Estrategias de implantación

La implantación de estrategias se refiere al conjunto de actividades y decisiones que se necesitan para hacer efectiva y poner en marcha una estrategia de manera que se consigan la misión y los objetivos estratégicos previamente planeados. La implantación tiene éxito si la compañía logra sus objetivos estratégicos y los niveles planeados de rendimiento financiero. Lo que contribuye a que este proceso sea tan exigente es la extensa gama de actividades gerenciales que hay que atender, las muchas maneras por medio de las cuales pueden los directivos abordar cada actividad, la habilidad que se necesita para que se lance una variedad de iniciativas y éstas funcionen, y la renuencia al cambio que se tiene que superar. La estrategia se debe implantar de manera que se ajuste a la situación de la organización, siguiendo el proceso de toma de decisiones sobre el futuro de la empresa y la puesta en práctica de dichas decisiones **(Guerras L, pág. 7).**

2.1.15. Estrategias de Implantación de un plan de calidad total

Las normas ISO 9000 describen los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y contiene la terminología más utilizada en normas de esta serie. Desgraciadamente, es común que únicamente se estudie la norma ISO 9001 por ser el modelo utilizado para la certificación, y que se olvide de las demás normas, es importante resaltar que la norma ISO 9000 es de gran utilidad para conocer cuáles son las bases filosóficas de la serie ISO y conocer el significado de la terminología utilizada.

En ocasiones, nos podemos enfrentar a confusiones en la implantación debidas a la interpretación errónea de algún término, cuando esto sucede, el camino más lógico es buscarlo en esta norma, evitara muchos problemas y pondrá en contexto adecuado algunos términos que pueden tener definiciones subjetivas **(Valencia, Como aplicar la Planeación Estratégica a la pequeña y mediana empresa, 2005) (Jiménez, pág. 33)**

2.1.16 Área de Salud Manual de Organización de las Áreas de Salud (2009).

Estructura técnica - administrativa y financiera básica del sistema nacional de salud; es el ente coordinador de los servicios de salud y es el lugar de articulación y síntesis entre tres elementos: las normas, elaboradas en función su función de rectoría por el nivel central, la experiencia del personal de salud como operación analizador de las normas y las necesidades de la comunidad traducidas en demandas; es a éste nivel que el enfoque multisectorial y la participación de los gobiernos seccionales tienen la posibilidad real y concreta de realizarse

2.1.17. Paciente - Cliente/usuario externo

La promoción de la salud es una tarea que debe ser asumida por todos los individuos y comunidades, y las personas y profesionales que trabajan en el

sector salud están llamados a ser defensores y promotores constantes de ella. Esto supone que todos los empleados del sector estén informados, capacitados, motivados e integrados para apuntar a este fin.

La realidad actual muestra que los escenarios de salud no trabajan bajo los postulados de la promoción de la salud, recogidos en la Carta de Ottawa. Esto lleva a repensar, por un lado, la importancia de concebir la promoción de la salud como filosofía de trabajo y, por otro, la labor que se hace desde dentro con los públicos internos con miras a que cada organización encuentre en cada uno de sus empleados un socio estratégico para alcanzar los objetivos de salud (**Salud, 2012**)

2.1.18. Funciones Esenciales de Salud Pública Modelo de Gestión de Salud (2010).

Conjunto de atribuciones y responsabilidades correspondientes al ejercicio de la autoridad sanitaria nacional por parte del Ministerio de Salud Pública.

2.1.19. Competencia

El concepto de competencia ha adquirido prominencia en la literatura reciente en educación. Sin embargo, puede afirmarse que su delimitación conceptual es, cuando menos, ambigua y, casi siempre, parece ser un reemplazo de términos que provienen de alguna forma «suavizada» de psicología de las facultades. Destaca, también, su poca o nula relación con un cuerpo teórico sustentado en la ciencia básica del comportamiento humano. En este escrito me propongo examinar el sentido ordinario del término «competencia», y contrastarlo con su sentido técnico en el marco de referencia de la teoría de la conducta (Ribes y López, 1985; Ribes, 2010a). De la misma manera, abordaré su ubicación conceptual como término técnico en los campos del desarrollo psicológico y del aprendizaje en la educación.

Sin una clarificación conceptual del término «competencia» y su relación con otros términos semánticamente cercanos (habilidad, aptitud, aprendizaje y

capacidad, entre otros), no es posible desarrollar investigación experimental que sustente su «aplicación» y «uso» en el campo de la educación principalmente. Las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer capacidad técnica y humana que el recurso humano aporta para la producción de servicios de calidad **(Google, s.f.)**

2.1.20. Competitividad

Es la capacidad de las empresas de vender más productos o servicios y de mantener o aumentar su participación en el mercado sin necesidad de sacrificar utilidades para que realmente sea competitiva una empresa el mercado en que mantiene o fortalece su posición tiene que ser abierto y razonablemente competitivo **(Laos, 2008)**

2.1.21. Eficiencia Guía Conceptual Manual de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas (2010).

Maximización de los productos sobre los insumos, ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con sus resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos. Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades siempre bien.

2.1.22. Eficacia Guía Conceptual Manual de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas (2010).

Análisis de la oportunidad para lograr los resultados, así como, la relación que éstos guardan con sus objetivos y metas que sus organismos de dirección les definen en un periodo determinado. Es el grado en que una actividad o

programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

2.1.23. Efectividad Modelo de Gestión de Salud (2010).

Es la obtención del resultado esperado de un proceso en forma de cobertura, como impacto o satisfacción del usuario. Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

2.1.24. Modelo de Atención Modelo de Atención Integral de Salud (2010).

El Modelo de atención se constituye en un mecanismo para hacer realidad los derechos y deberes establecidos en la Constitución, con la finalidad de lograr formas equitativas y solidarias de la organización, con transformación del Sistema Nacional de Salud, nace como respuestas a las necesidades de la población excluida, que exige su participación organizada en las comunidades, con un espacio de interacción Estado - Sociedad, en la cual la población asume un papel protagónico dando énfasis a la inclusión social que garantiza que toda la población recibe atención de salud gratuita Forma de Atención que debería ser adoptada por todos los centros de salud del Ecuador.

2.1.25. Mejoramiento del Servicio

En términos generales, la calidad puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente (2). Independientemente del enfoque que se adopte, el tema ha venido cobrando creciente importancia, no solo en el sector privado productivo, sino también en los sectores públicos sociales. En el ámbito de los sistemas y servicios de salud suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones que están relacionadas, aunque son diferentes: la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores

busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan **(Google, s.f.)**

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Planeación

Es la determinación de los objetivos y la elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro, el desarrollo sistemático de programas de acción encaminados a alcanzar los objetivos organizacionales convenidos mediante el proceso de analizar, evaluar y seleccionar entre las oportunidades que hayan sido previstas **(Valencia, 2005, pág. 20)**

La Planeación Estratégica es un método para obtener resultados a manera de proyección personal y empresarial se recomienda utilizarlo en el corto, mediano, y largo plazo, según el autor se debe de entender desde cuatro puntos de vista **(google)**

2.2.2. Estrategias

Son acciones potenciales que requieren de decisiones por parte de los altos directivos y de grandes cantidades de recursos de la empresa. Además las estrategias afectan la prosperidad a largo plazo de la organización, por lo general por un mínimo de cinco años, y por eso se orientan hacia el futuro **(R. David, 2008, pág. 13)**

Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación **(Google, 2010)**

2.2.3. Planeación estratégica

Es un proceso de gestión que permite visualizar, de manera integrada el futuro de la institución, que se deriva de su filosofía, de su misión, de sus orientaciones, de sus objetivos de sus metas de sus propósitos así como sus estrategias a utilizar para asegurar su logro **(Aranda, 2007, pág. 51)**

Es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan" que se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir... antes de que se requiera la acción **(Google, 2009)**

2.2.4. Direccionamiento estratégico

El Direccionamiento Estratégico podríamos definirlo como el instrumento metodológico por el cual establecemos los logros esperados y los indicadores para controlar, identificamos los procesos críticos dentro de la gestión, los enfoques, y demás áreas importantes que tengan concordancia con la misión, la visión, y los objetivos establecidos **(Google, 2012)**

La dirección estratégica debe ser un proceso continuo que apoye los objetivos a largo plazo trazados dentro de las empresas. Este proceso involucra la ejecución de un plan estratégico que sea reconocido, comprendido y aceptado por el personal encargado de ejecutarlo **(Google, 2009)**

2.2.5. Análisis FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada **(Google, 2015)**

El análisis **DAFO o (FODA)** es una herramienta de gestión que facilita el proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implementación de acciones y medidas correctivas, y para el desarrollo de proyectos de mejora. El nombre DAFO, responde a los cuatro elementos que se evalúan en el desarrollo del análisis: las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades **(Olivera, 2011)**

2.2.6. Planes de acción

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto **(Google, 2013)**

2.2.7. Difusión Estratégica

El proceso de Difusión Estratégica es un componente fundamental para asegurar la real y efectiva ejecución de la Estrategia de una organización. Esta etapa busca mediante un proceso participativo establecer, desplegar y posteriormente auto controlar el proceso para la consecución de los objetivos estratégicos **(Núñez M, 2012)**

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud Marco General de la Reforma Estructural de la Salud en El Ecuador (2005).

La Salud es un derecho fundamental de las personas y una condición esencial del desarrollo de los pueblos.

Art. 1. Objeto y Ámbito de la Ley. - La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y Normas Generales para la Organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el Territorio Nacional.

Art. 2. Finalidad y Constitución del Sistema. - **El Sistema Nacional de Salud;** tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la Salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del Sector Salud que se articulen funcionalmente sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes.

2.3.2. Ley Orgánica de Salud Ley Nº 80. R. O. Nº 670 del 25 de Septiembre (2002).

Art. 1 La ley se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia, con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioética.

Art 3 La salud es el complemento estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransmisible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado: y el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e

individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilo de vida saludables.

2.3.3. De las políticas de desarrollo institucional Ley Nº 80. R. O. Nº 670 del 25 de Septiembre (2002).

Art. 2.- Desarrollo institucional. - Es el proceso dinámico mediante el cual una organización fortalece su estructura y comportamiento, orientado a aumentar la eficiencia y la eficacia en el funcionamiento institucional, para lo cual aplica principios, políticas, normas, técnicas y estrategias; y, se fundamenta en la especialización de su misión para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes usuarios.

Art. 3. - Sustentos para el desarrollo institucional. - El desarrollo institucional en las instituciones se efectuará sobre la base de los siguientes fundamentos:

- a) Mejorar la calidad de los servicios públicos;
- b) Desconcentrar y descentralizar competencias de gestión operativa de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, para dar una mejor atención a los clientes usuarios;
- c) Desarrollar una acción sistémica donde las instituciones públicas formen parte de un proceso de Gestión Pública:
- d) Garantizar la racionalidad y consistencia del diseño de las estructuras orgánicas de las instituciones del Estado, mediante su alineamiento con la misión y la gestión estratégica de un Estado necesario;
- e) Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión institucional, procesos, equipos de trabajo y servidores para garantizar el mejoramiento continuo de la organización;

- f) Estandarizar productos básicos de los procesos habilitantes de apoyo y asesoría, para que la gestión de las instituciones sea homogénea, conforme el Proceso de Gestión Pública; y,
- g) Impulsar el cambio de cultura organizacional, para que los servidores públicos contribuyan proactivamente a la gestión institucional.

2.3.4. Política Nacional de Salud del Ecuador Marco General de la Reforma Estructural de la Salud en El Ecuador (2005).

La salud de los habitantes de una Nación constituye factor sustantivo en la culminación de su desarrollo armónico y permanente. Los Pueblos Sanos son Pueblos libres y productivos. Los recursos destinados a Salud no constituyen gasto, sino inversión social de alta rentabilidad económica.

La Política Nacional de Salud del Ecuador se fundamenta en los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad, pluralidad, eficiencia e integridad. La equidad es el principio rector y la prioridad fundamental de la política Nacional de desarrollo, y por tanto de la Política de Salud. Con equidad será posible lograr el desarrollo la “Salud para todos”. La tarea de conseguir equidad en Salud es un esfuerzo intersectorial que demanda una acción coordinada y que debe concretarse en la organización del Sistema Nacional de Salud.

El cumplimiento del mandato constitucional es proporcionar a la ciudadanía por vía de la promoción de la salud, las oportunidades de construir sistemas y políticas que sean favorables a su salud y bienestar y el estímulo de sus derechos y la construcción de una auténtica vida democrática con una sólida cultura en salud y vida.

2.3.5. Constitución de la República del Ecuador Título II Sección Séptima Salud. Constitución del Ecuador (2008).

Art. 32. La Salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de sus otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará éste derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

2.3.6. El Ministro de Salud Pública

2.3.6.1. Decreto Ejecutivo No. 3292 Decreto Ejecutivo No. 3292. QUE, mediante Decreto Ejecutivo No. 3292

29 de abril de 1992, publicado en el Registro Oficial No. 932 del 11 de mayo de 1992 se establece la conformación de las Áreas de Salud como el nivel básico de organización y operación regionalizada y descentralizada, de los servicios del Ministerio de Salud Pública; Que, la organización e implantación de las Áreas de Salud constituye parte fundamental del proceso de regionalización del Sistema de Servicios y del Desarrollo de los Sistemas Locales de Salud (SILOS) en el que se halla empeñado el Ministerio de Salud Pública; Que, el desarrollo de las Áreas de Salud a nivel nacional se enmarca en el proceso de Modernización del Estado, a través de la descentralización administrativa - financiera y el mejoramiento de la calidad, cobertura y eficiencia de las unidades de salud a nivel local; Que, es imperativo que todos los niveles técnico - administrativos tengan una orientación clara sobre los objetivos que se persiguen para sostener las Áreas de Salud.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Localización y Duración de la Investigación.

La presente investigación se realizó en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón, entidad del servicio público, ubicado en la provincia de Los Ríos en el Cantón Quevedo, Parroquia 7 de Octubre.

3.1.2. Materiales y Equipos

Equipos y materiales que se utilizaron en la investigación

Materiales	Cantidad
➤ Libros	7
➤ Copias	100
➤ Resma de papel tipo A	4
➤ Anillado	4
➤ Lapiceros	5
➤ Lápices	3
➤ Cuadernos	1
➤ Grapas	1
➤ Carpetas	4
Equipos	
➤ Computadora	1
➤ Impresora	1
➤ USB de 4 gigas	2
➤ Copiadora	1
➤ Cámara fotográfica	1
➤ CD	2
➤ Calculadora	1
Servicios	
➤ Internet	

3.1.3. Métodos

Constituyen los pasos a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos establecidos de primera instancia para alcanzar un fin determinado. En este marco de referencia, y con la finalidad de obtener información que orientó a la comprobación de hipótesis, indujeron a emplear los siguientes métodos:

3.1.3.1. Inductivo

Se realizó la recopilación de la información de manera independiente de varias fuentes, cabe destacar que se utilizaron entrevistas y encuestas que permitieron determinar datos relevantes en el tema del Centro de Salud “Hospital Sagrado Corazón del Cantón Quevedo”.

3.1.3.2. Deductivo

Fue empleado para obtener información acerca de la atención brindada en consulta externa, teniendo como referencia la información del departamento de estadística del centro de salud.

3.1.3.3. Analítico

Se utilizó en el análisis de los conocimientos basados en la sustentación de la bibliografía plasmados en los resultados del proyecto.

3.1.3.4. Sintético

El método sintético, se empleó en el análisis de los aspectos delimitados de la presente investigación que permitió conocer, comprender y aplicar sobre la base de la descripción del todo investigada en sus componentes.

3.1.3.5. Descriptivo

Este método se utilizó para describir las características de la aplicación conjuntamente con sus interfaces gráficas, además se realizó la aplicación del objetivo general que se planteó en la investigación.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. Investigación de Campo

La investigación se desarrolló en el lugar (in situ), localizado en la parroquia 7 de Octubre, Av. Guayacanes, misma que pertenece al modelo de estudio prospectivo, sus labores de campo y desarrollo se la realizaron en el centro de salud “Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo” y su micro localización de exposición en el área de consulta externa, lo cual permitió tener una visión más amplia del tema para analizarlo con más profundidad, lo que permite acercarse a los usuarios y conocer su problemática.

Además de ello utilizando conocimientos de administración, se logró determinar el efecto que produce el carecer de un sistema de calidad total en el área en estudio, ya que los soportes existentes en el centro de salud no poseen un formato adecuado, ni modelos de gestión de métodos.

Los datos se recopilaron a través de métodos de investigación como las encuestas, entrevistas, etc., los que dan un enfoque hacia la realidad que atraviesa el centro de salud en la atención de consulta externa.

3.2.2. Investigación Bibliográfica – Científica

El campo bibliográfico se acentúa en parámetros asignados a las organizaciones de salud basados en libros, registros oficiales, leyes

normativas técnicas y disposiciones del Ministerio de Salud. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones y en general en el pensamiento de los autores.

3.3. Fuentes

3.3.1. Primarias

Se obtuvo mediante encuestas, entrevistas y la observación directa, a los médicos, usuarios al director y colaboradores de la entidad respectivamente que permitió alcanzar el objetivo planteado.

3.3.2. Secundarias

Constituye la información y los datos obtenidos en libros, revistas, internet, entre otras fuentes bibliográficas.

3.4. Diseño de Investigación

3.4.1. Encuestas

Se aplicó la encuesta a los médicos y usuarios que asisten diariamente al área de consulta externa, la misma que permitió definir los factores negativos y positivos del presente trabajo dando así la veracidad del mismo, se establecieron dos tipos de encuestas orientadas a diferentes sectores. Ya que la encuesta realizada a los usuarios nos permitió diagnosticar la situación actual, el tipo de atención recibida tratamiento recibido el nivel de confianza profesional por parte de sus médicos y colaboradores de la institución, y poder fortalecer las áreas críticas para poder brindar una atención de calidad y calidez.

La encuesta realizada a los médicos y colaboradores me permitió conocer si dicho personal tiene conocimientos de la planeación estratégica si tienen capacidades oportunas para brindar una atención adecuada al usuario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

3.4.2. La observación

Esta técnica permitió apreciar la realidad exterior que interesa al trabajo mediante fichas o guías de observación.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población objeto del estudio corresponde al total del personal Administrativo y pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo los cuales representan un total 18 personas que laboran en la parte administrativa, y respecto a los usuarios o pacientes, la población o universo es de 173.575, habitantes del cantón Quevedo, según el Censo del INEC 2010; de la cual se obtuvo una muestra representativa de 399 personas a encuestar. Como se detalla a continuación

3.5.1.2. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra = (?)

N = 173.575 habitantes del Cantón Quevedo.

P = probabilidad de que el evento ocurra (0.05)

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra

(0.50) Z= Nivel de confianza (1.96) e = error de
diseño (0.05)

Desarrollo

$$n \geq \frac{(1.96)^2 (0.5 * 0.5) 173575}{(0.5)^2 (173575 - 1) + (1.96)^2 (0.5 * 0.5)}$$

n = 399 personas a encuestar

La muestra representativa del universo de la población de Quevedo de acuerdo con la fórmula aplicada se determina en 399 personas a encuestar

Cuadro # 1: Población objetiva para la investigación

Detalle	Cantidad	Aplicación de instrumentos
Director del Hospital	1	Entrevista
Personal Administrativo	10	Encuesta
Personal de Operación	7	Encuesta
Pacientes	399	Encuesta
Total	417	

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora

3.6. Procedimiento metodológico

La investigación se realizó en el Área de salud N°2 Centro de Salud “Hospital Sagrado Corazón de Jesús” del cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

Luego de tener la aprobación del anteproyecto de la Tesis, en el cual se enunció la problemática principal de la atención en el área de consulta externa, se procedió a determinar los objetivos, y plantear la hipótesis de la investigación.

El desarrollo de la tesis inició con la formulación del problema, para lo cual se fundamentó teóricamente los contenidos del tema a través de la investigación bibliográfica. Así mismo, se planteó el supuesto de la hipótesis y se procedió a definir los conceptos operacionales, los cuales se utilizaron para establecer parámetros de acción dentro de la problemática planteada.

Siguiendo con la metodología de la investigación, se aplicó instrumentos y técnicas de investigación tales como: entrevistas a personal del Centro de Salud relacionado con el área de consulta externa, encuestas a los usuarios, datos estadísticos. Se recopiló datos e información seleccionada, la misma que fue tabulada, analizada e interpretada, con lo cual se comprobó que la hipótesis planteada es afirmativa, estableciendo así la necesidad de la elaboración de un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios de salud pública del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Analizando todos estos factores servirán para realizar una medición de la calidad de los servicios hospitalarios habiendo así conseguido la meta principal del presente estudio. En el presente capítulo, se aplica la información para realizar una medición de calidad del hospital. Finalmente se establecieron las conclusiones y recomendaciones en función de los resultados obtenidos en la investigación. El proceso investigativo sigue un patrón lineal, estableciendo una secuencia de pasos, los mismos que se muestran en el siguiente esquema:

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Pregunta 1: ¿Ha recibido usted atención en la consulta externa

Emergencias del hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?

Cuadro 2. Tipo de atención recibida en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Consulta Externa	300	75%
Emergencias	81	20%
Ambas	18	5%
Total	399	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta a Pacientes del Hospital

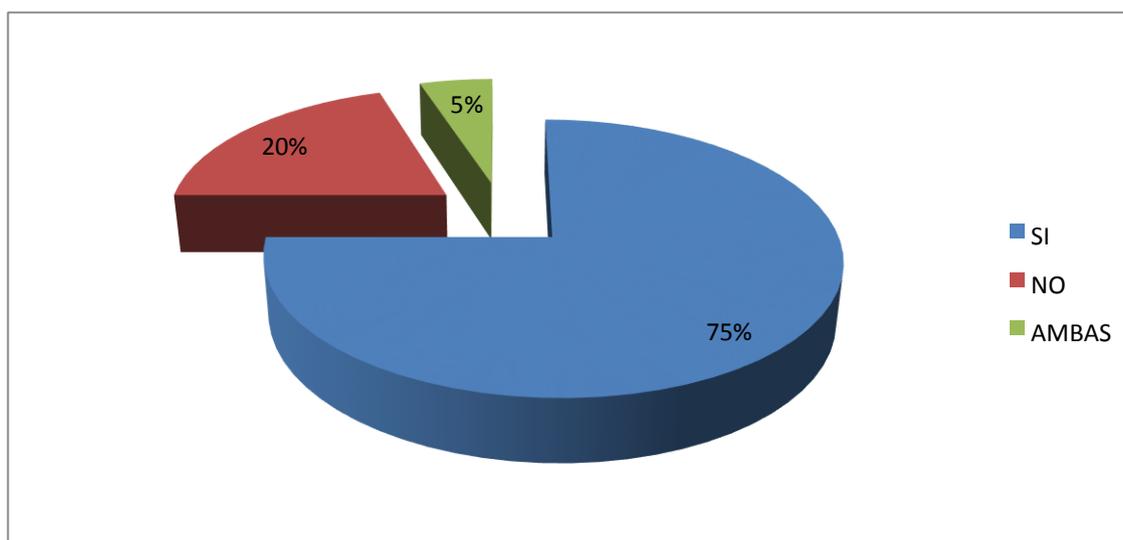


Figura 1: Atención por consulta externa o emergencias

Análisis: Según el 75% de los pacientes encuestados han recibido atención médica por consulta externa, 20% en emergencias; y el 5% en ambos casos. Esto nos indica que la mayor demanda de servicios médicos se concentra en la consulta externa, seguido de emergencias; por lo tanto se requiere mejorar y fortalecer el uso de medios y recursos para cubrir de manera eficiente la atención y los servicios en dicha área.

Pregunta. 2 ¿Cómo considera usted la atención del personal administrativo en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?

CUADRO 3. Tipo de atención recibida por el personal administrativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Muy Buena	246	62%
Buena	43	10%
Deficiente	110	28%
Total	399	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta a Pacientes del Hospital

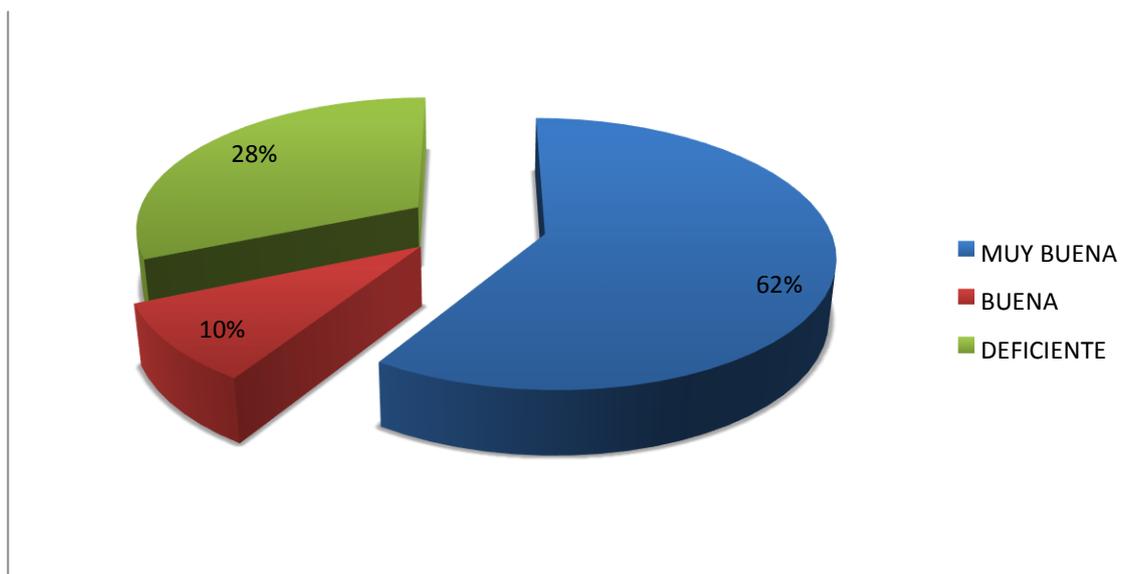


Figura 2: Atención Recibida por el personal administrativo del HSCDJDCQ

Análisis: El 62% de los pacientes encuestados afirmó que la atención es muy buena, el 10% considera que es buena la atención, y el 28% que es deficiente. El cual nos refleja que el 62% de los pacientes considera que la atención del personal administrativo es muy buena, sin embargo el 28% cree que la atención tiene deficiencias; por lo tanto debe considerarse la necesidad de fortalecer la capacitación al personal administrativo, y la observación de lo que establece la normativa o reglamento para el cumplimiento de la tarea en la atención personalizada.

Pregunta. 3 ¿El médico tratante durante la consulta externa en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo resolvió sus dudas sobre sus síntomas o enfermedad?

CUADRO 4: Tratamiento recibido por médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Detalle	cantidad	Porcentaje
Si	370	93%
No	29	7%
Total	399	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta a Pacientes del Hospital

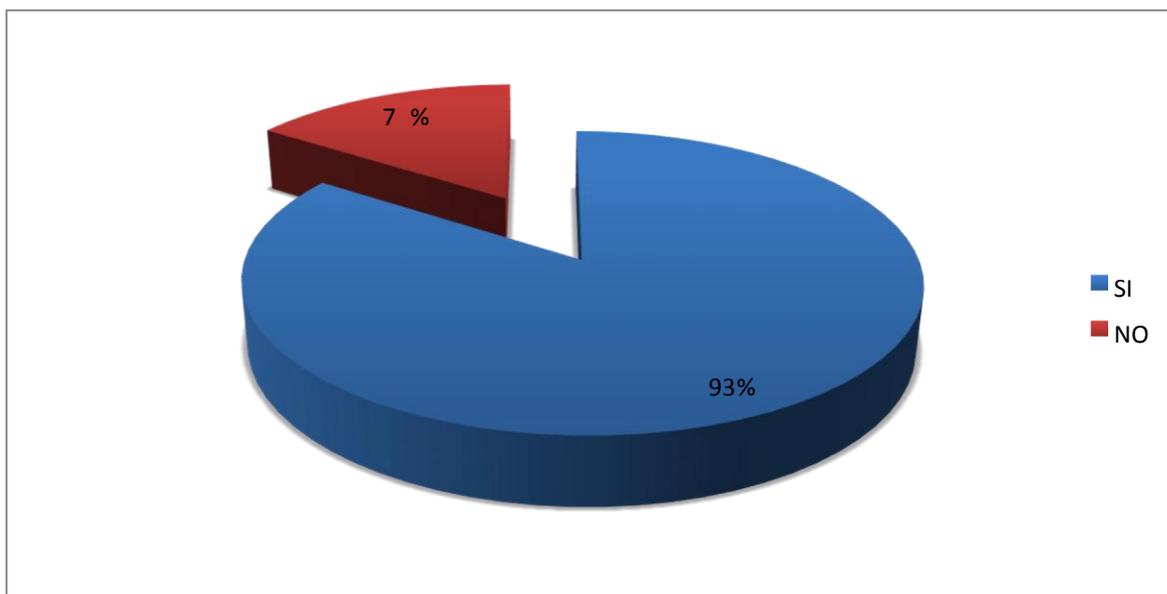


Figura3: Tratamiento Recibido por médicos del HSCDJDCQ

Análisis: Un 93% de los usuarios encuestados se manifestó positivamente, respecto de la atención recibida por los médicos en la consulta externa, y el (7%), respondió que los médicos no resolvieron sus dudas.

El mayor porcentaje de los pacientes consideran que los médicos en la consulta externa resolvieron sus dudas sobre los síntomas de su enfermedad por lo tanto puede considerarse como una fortaleza dicho indicador.

Pregunta 4. ¿Cree usted que los médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para brindar una atención con calidad y calidez a sus pacientes y usuarios?

CUADRO 5: Calidad de atención recibida por parte de los médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	277	70%
No	119	30%
Total	399	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta al personal del Hospital

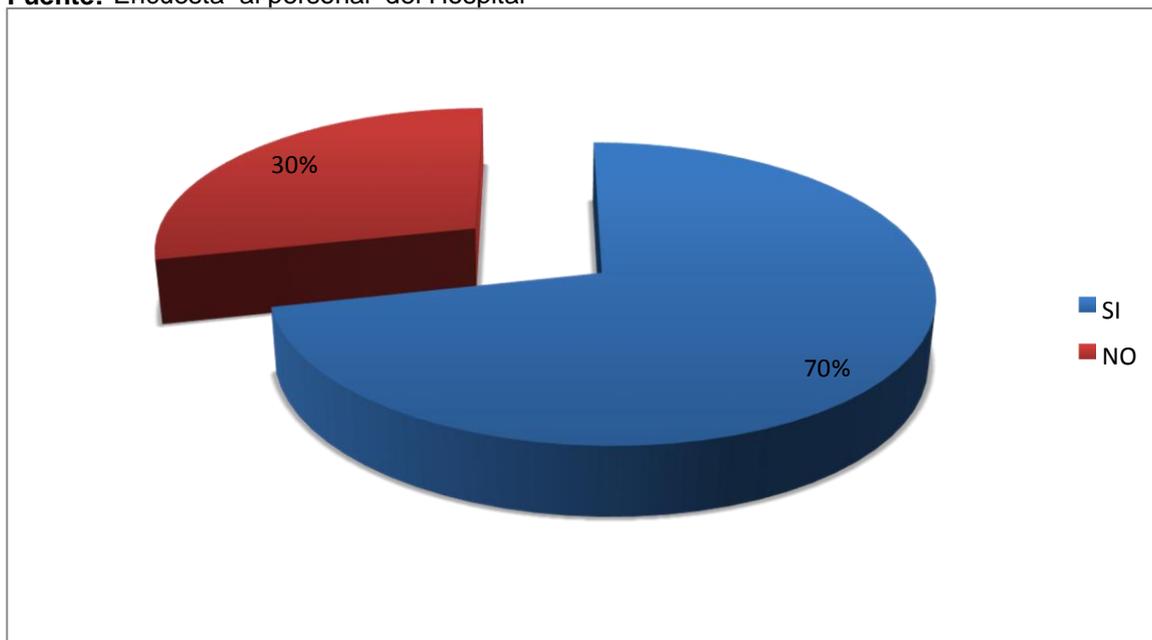


Figura 4: Atención de calidad y calidez

Análisis: El 70% de los pacientes encuestados, consideran que los médicos y colaboradores del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para ofrecer una atención con calidad y calidez a sus pacientes y usuarios; sin embargo, el 30% opina que no, por lo tanto se

sustenta la necesidad de capacitar de manera permanente a los médicos y colaboradores, para una atención adecuada y oportuna.

Pregunta 5. ¿Cree usted que los colaboradores y el personal de enfermería del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para brindar una atención con calidad y calidez a sus pacientes y usuarios?

CUADRO 6: Atención recibida por los colaboradores del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	277	70%
No	119	30%
Total	399	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta al personal del Hospital

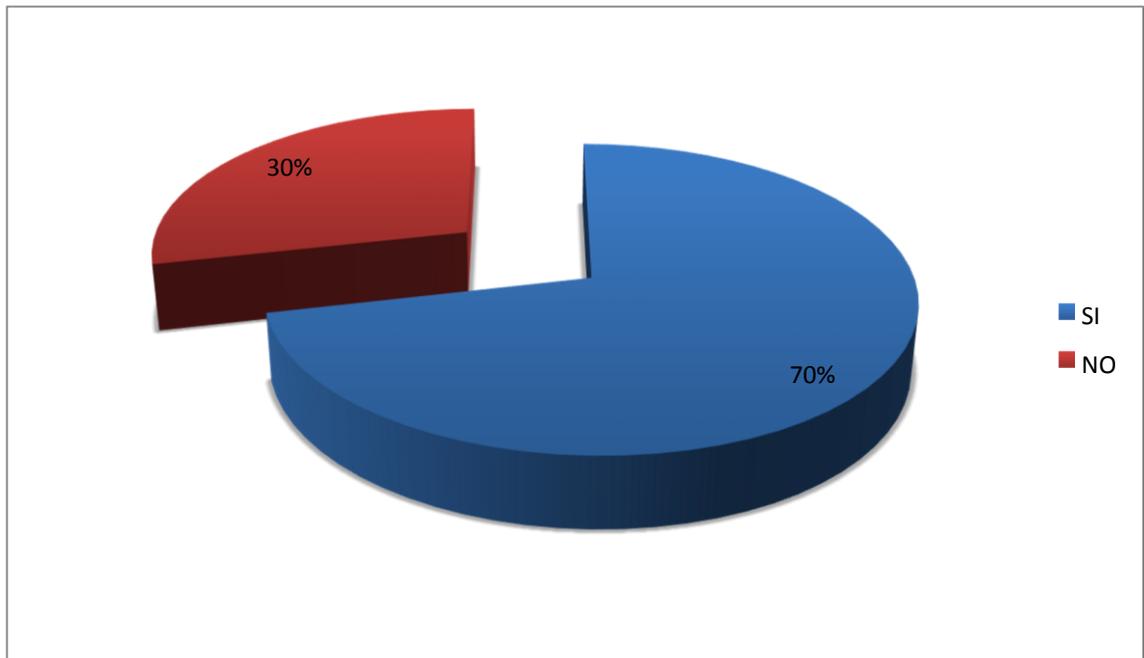


Figura5: Personal capacitado para la atención a los usuarios

Análisis: El 70% de los pacientes encuestados, consideran que el personal de enfermería y colaboradores del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para ofrecer una atención con calidad y calidez y el 30% opina que no, por lo tanto se sustenta la necesidad de

capacitar de manera permanente a los médicos y colaboradores, para una atención adecuada y oportuna.

Pregunta 6. ¿Cree usted que los médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, inspiran confianza profesional?

CUADRO 7: Confianza profesional de los médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	362	91%
No	37	9%
Total	399	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta a Pacientes del Hospital

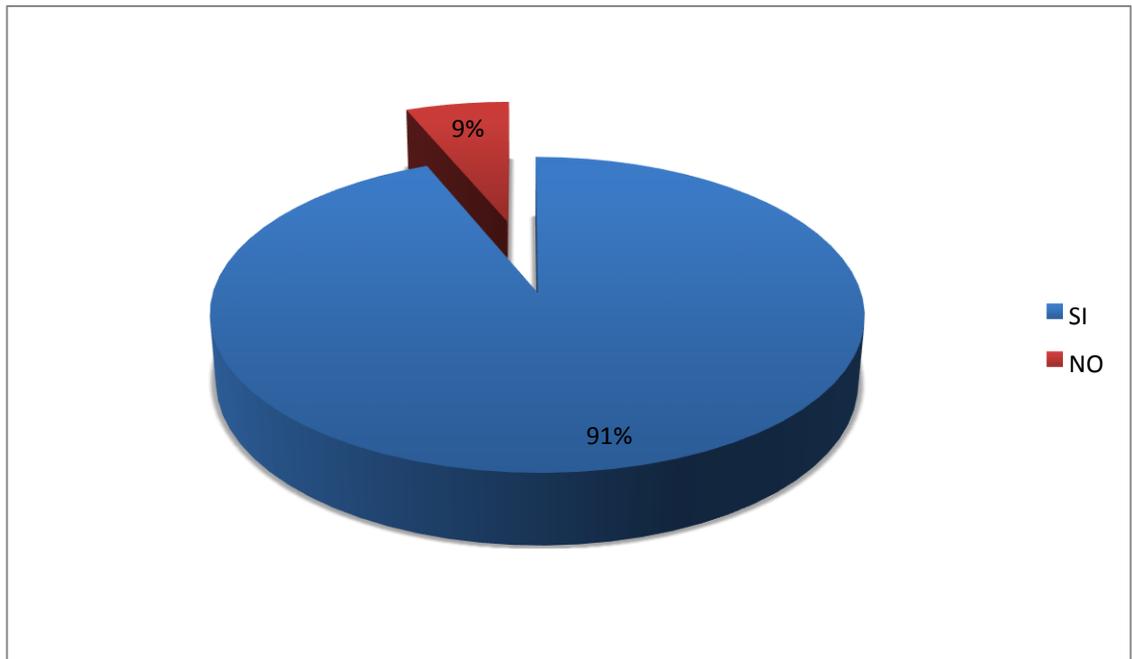


Figura 6: Confianza profesional

Análisis: Según las respuestas de los pacientes encuestados el 91% cree que los médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo inspiran confianza; y el 9% piensa lo contrario, la confianza refleja un

porcentaje mayor, por lo tanto puede considerarse como una fortaleza de la unidad médica Sagrado Corazón de Jesús; sin embargo se debe afianzar dicha fortaleza.

Pregunta 7. ¿Cree usted que el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, debe aumentar su capacidad y las especialidades necesarias para atender a sus pacientes?

CUADRO 8: Capacidad de especialidades del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Detalle	cantidad	Porcentaje
Si	362	91%
No	37	9%
Total	399	100%

Elaborado por: Mariela Peña
Fuente: Encuesta a Pacientes del Hospital

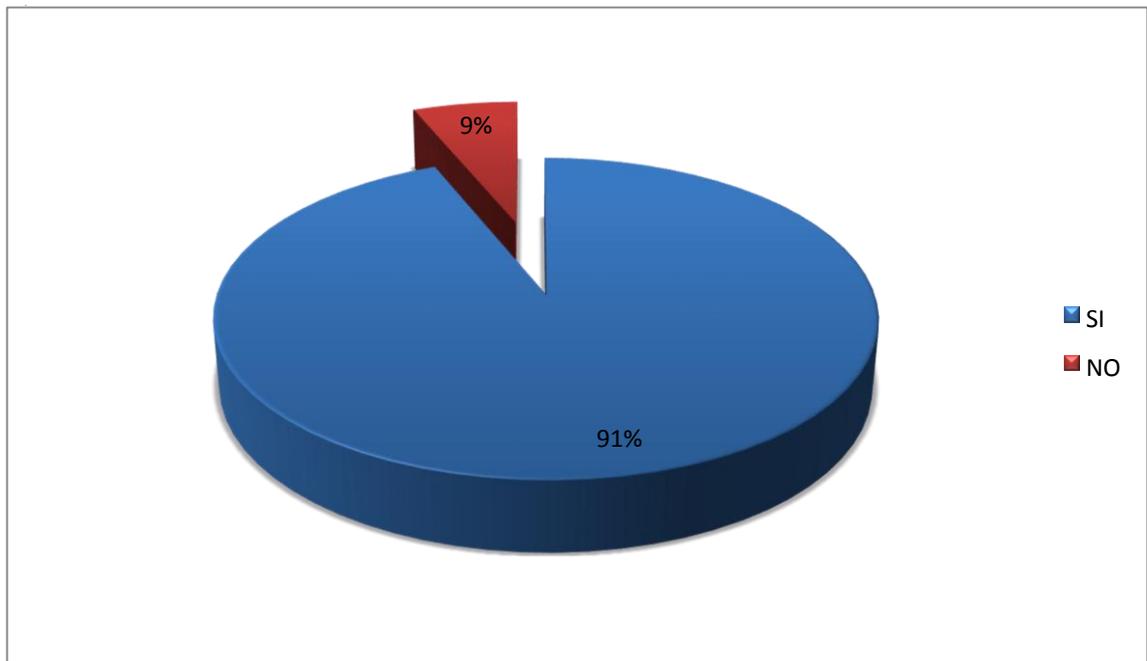


Figura 7: Aumento de especialidades en el HSCDJDCQ

Análisis: El 91% de los encuestados cree que el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo debe incrementar su capacidad y las

especialidades para atender a los pacientes que acuden a esta unidad de salud pública para y así convertir a esta unidad de salud en un hospital de tercer nivel.

4.2. Encuesta aplicada al personal Administrativo y Operativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Pregunta 1. ¿El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo cuenta con un Plan estratégico para la Gestión y Administración de los servicios de Salud?

CUADRO 9: Plan estratégico del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Detalle	cantidad	Porcentaje
Si	12	70%
No	5	30%
Total	17	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo del Hospital

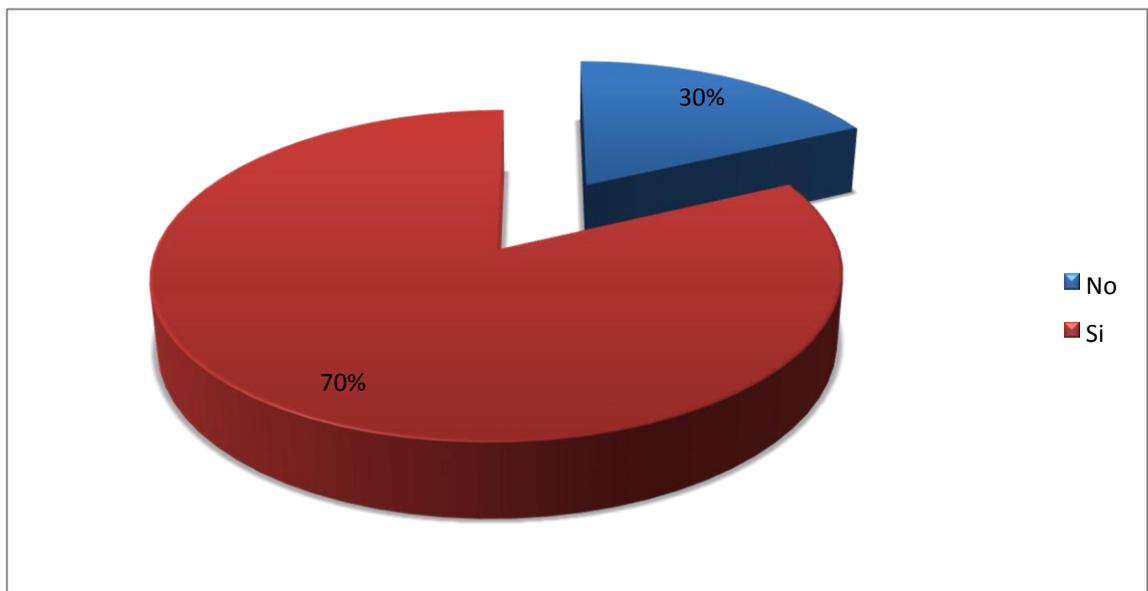


Figura 8: Plan Estratégico para la gestión administrativa y servicios del HSCDJDCQ

Análisis: El 70% de los encuestados respondieron que el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo si cuenta con un Plan Estratégico; y el 30% respondió lo contrario. La gráfica refleja que existe un porcentaje

mayoritario que cree que el la Unidad Médica Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo si cuenta con un Plan estratégico, sin embargo se observa que un número importante de colaboradores cree que no existe dicho Plan.

Pregunta 2. ¿Considera usted que el personal administrativo, médicos, colaboradores y personal de enfermería del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para ofrecer una atención adecuada y oportuna a los pacientes de la unidad médica?

CUADRO 10: Capacidad de atención brindada por el personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Detalle	cantidad	Porcentaje
Sí	9	53%
No	8	47%
Total	17	100%

Elaborado por: Mariela Peña

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo del Hospital

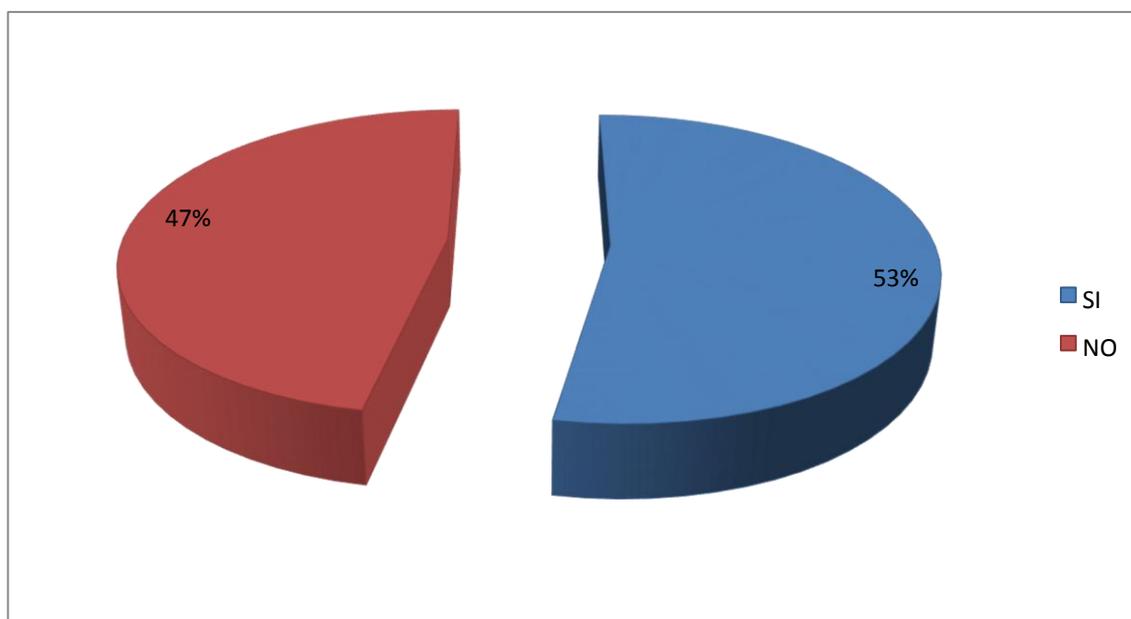


Figura 9: Capacidad para atender a los usuarios

Análisis: El 53% del personal administrativo encuestado afirma que los colaboradores de la unidad médica están capacitados para brindar la atención adecuada y oportuna a los pacientes que acuden a recibir los servicios

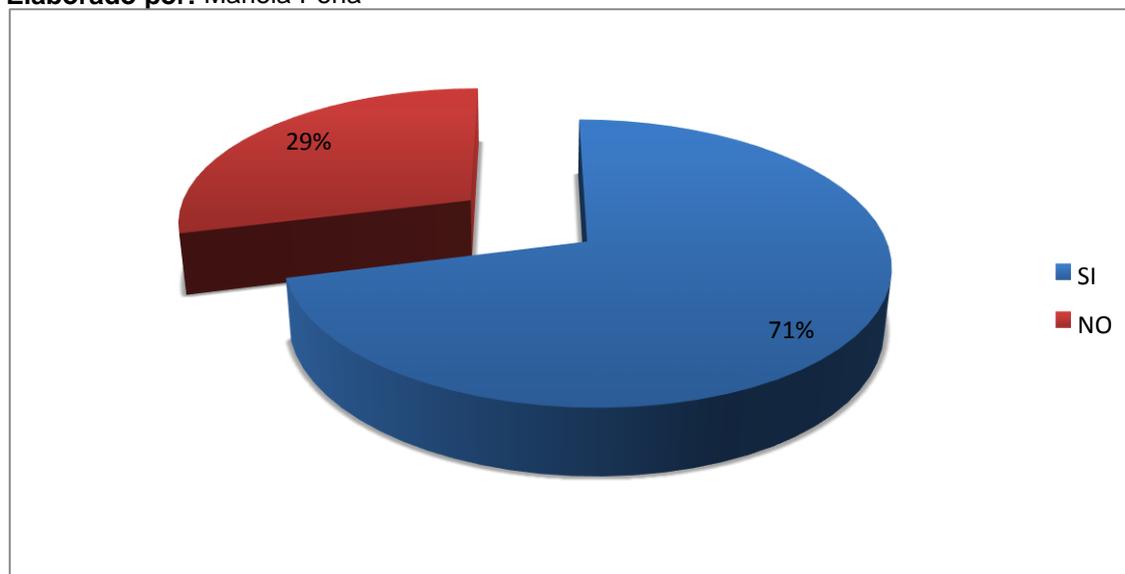
médicos; sin embargo, el 47% considera que existe una debilidad en la capacitación de los colaboradores de la Unidad Médica Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Pregunta 3. ¿Cree usted que un Plan estratégico a mediano y largo plazo mejorará la gestión administrativa y los servicios de salud pública que existen en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo para convertirse en un hospital de tercer nivel?

CUADRO 11: Plan estratégico para mejoras de la gestión administrativa y de servicios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	12	71%
No	5	29%
Total	17	100%

Elaborado por: Mariela Peña



Fuente: Encuesta al personal administrativo del Hospital SCDJDCQ

Figura 10:

Mejoras en la gestión administrativa y de servicios del HSCDJDCQ

Análisis: El 71% de los encuestados cree que un plan de estratégico mejorará la gestión administrativa y los servicios de salud para los pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo convirtiéndose en una unidad médica de tercer nivel; el 29% opina lo contrario. El cual indica

que los colaboradores de la unidad médica coinciden en que un plan de estratégico mejorará la situación actual en la gestión y servicios de salud, para convertirse en un hospital de Tercer Nivel.

4.3. Análisis Interno y Externo FODA

Cuadro 12: Análisis FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institución Pública financiada por el gobierno • Estratégica ubicación geográfica institucional que facilita la accesibilidad de usuarios externos. • Historia y experiencia en prestación de servicios de salud • Personal estable 		<p>• OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la oferta de servicios y especialidades que brinda el hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo. • Infraestructura registrada en los registros públicos • Gobierno regional y provincial con interés en la atención de la salud. 	
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa politizada. • Demanda inducida no controlada. • Inadecuado mantenimiento preventivo y correctivo del parque tecnológico. • Equipos en regular estado y mal estado. 		<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de Clínicas y centros de salud, que pretenden captar la atención de nuestra población asegurada • Demanda insatisfecha y la insatisfacción de los usuarios. • Cambios acelerados en la tecnología medica 	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS DE PRIORIDAD	GESTION	PONDERACION

Capacitación y motivación del personal Administrativo y médico del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	Ejecutar estrategias a mediano y largo plazo para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	Alta	25%
Mejoramiento de la atención de los pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	Incremento de mejoras en el servicio para satisfacción de los usuarios y pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo	Alta	15%
Incremento de nuevas especialidades en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo para pasar a ser una institución de tercer nivel	Posicionamiento y reconocimiento en el área de salud como Hospital de Tercer Nivel	Alta	15%
Incremento del stock de medicinas en farmacias	Comodidad del paciente	Media	10%
Personal capacitado para atender en las dependencias del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del cantón Quevedo en los turnos y en especial en los horarios de mayor demanda	Servicio personalizado con calidad y calidez que contribuya al Buen Vivir de los pacientes	Alta	35%

4.4. Plan estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo 2013-2018

4.4.1. Antecedentes.

La Historia del Centro de Salud del cantón Quevedo, tiene su inicio en el año de 1960, cuando la religiosa de nacionalidad española Madre María Feliza Barandearán, Directora de la Escuela Nuestra Señora de Fátima, reúne a un grupo de distinguidas damas, y conforman la Junta Parroquial de Caridad.

La principal finalidad de esta Junta, fue ayudar a los enfermos de tuberculosis, que en esa época prevalecía en la población.

En 1962, este mismo grupo de señoras se constituyó en la Junta de Beneficencia, cuya finalidad fue la consecución de un Hospital para Quevedo.

El filántropo señor Vicente Chang Luey, donó los terrenos para la construcción del Centro de Salud. Luego realizaron varios viajes a la capital de la República y muchas actividades artísticas, culturales y sociales; con la finalidad de adquirir fondos.

En 1964, el señor Ministro de Bienestar Social, Dr. Franklin Tello Marcado, inició los estudios y demás trámites, para la Construcción del Centro de Salud. El señor Clemente Yerovi Indaburo, Director de la Junta de Planificación y Coordinación Económica, quien inicia la construcción del Centro de Salud.

El señor Galo Chong- Quí, Legislador de la Provincia de Los Ríos y doctora June Guzmán de Cortés, consiguieron del señor Presidente Doctor José María Velasco Ibarra, el decreto de un impuesto, con el cual se cubrió los gastos de operación.

Finalmente, el señor Ministro de Finanzas Luis Gómez Izquierdo, ordenó el equipamiento del Centro de Salud, para que el 28 de Abril de 1971 con los Servicios de Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio y Rayos X., con una plantilla de personal en número de 24, entre Médicos, Enfermeras y Empleados, y como primer Director el doctor Eduardo Iglesias Espinel, se inaugure el Centro de Salud, con la presencia del señor Ministro de Salud Pública, Dr. Francisco Parra Gil, y varias autoridades nacionales y locales.

Al identificarse la estrategia general que consiste en renovar la calidad de atención al cliente, se formulan cuatro mejoras básicas con las que se espera modificar la situación en dirección al alcance de los objetivos, que son: capacitación y motivación del personal, mejoramiento de las condiciones y promoción que constituyen al del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

4.4.2. Importancia.

El desarrollo institucional es importante en las instituciones debido al ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante y competitivo por esto se deben tener en claro como analizar y evaluar los procesos que se llevan a cabo en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

4.4.3. Justificación.

El objetivo principal de la investigación fue elaborar un Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo con el objetivo de mejorar los procesos de administrativos y de servicios ya que por medio del cual permitirá determinar estrategias de acción a mediano y corto plazo para brindar una mejor atención al usuario del cantón.

Es importante la elaboración de este plan estratégico ya que nos permite tomar decisiones a futuro. Desde este punto se justifica la elaboración del documento y señalar las estrategias a seguir para el óptimo desempeño institucional.

4.4.4. Factibilidad.

El plan estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo es factible ya que es necesario mejorar la atención a nuestros usuarios.

4.4.5. Objetivos

4.4.5.1. Objetivo general

Contribuir al mejoramiento del nivel de salud y vida de la población brindando servicios oportunos de prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud de la población con calidad y calidez con desarrollos científicos y tecnológicos.

4.4.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Consolidar y proponer alternativas y cursos de acción que de manera orgánica, aseguren la consecución de la misión, visión y objetivos institucionales.

- ❖ Asegurar los más altos niveles de compromiso y participación de todos los colaboradores de la institución para el mejoramiento de calidad y calidez de atención al usuario.

4.4.6. Plan estratégico

El Hospital sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo en su recorrido institucional no ha realizado un análisis a fondo de su situación interna y externa para su mejorar su desarrollo y poder convertirse una institución de servicios de tercer nivel por ello es necesario el plan estratégico para lograr un desarrollo institucional.

4.4.6.1. Visión del hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, a través del personal que lo conformamos, tiene como visión constituirse en una Unidad Operativa, líder en la gestión de los Servicios de PREVENCIÓN, TRATAMIENTO, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD, dotado al sistema ORGANIZATIVO, TÉCNICO ADMINISTRATIVO que garanticen calidad y eficiencia en un ambiente humano y amigable para los usuarios.

4.4.6.2. Misión del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo

Nuestra misión en el **Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo** es mejorar la salud de todas las personas que atendemos a través de servicios para la salud pertenecientes a la comunidad que establecen las pautas para una atención compasiva y de alto nivel.

4.4.6.3. Políticas

- ❖ Mantener capacitado al personal según las necesidades encontradas, priorizando recursos humanos y falencias técnicas.

- ❖ Promover el desarrollo y utilización de otras herramientas que contribuyan al objetivo estratégico de calidad total más concreto a los objetivos del plan estratégico
- ❖ Lograr el compromiso de toda la organización en el cumplimiento de los estándares.

4.4.6.4. Estrategias

- ❖ Generar sistemas, normas metodologías, procesos e instrumentos orientados a sustentar la gestión Administrativa y de servicios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.
- ❖ Investigar, crear y adoptar nuevos elementos científicos, tecnológicos y transferencia de información que fundamenten los procesos de modernización y fortalecimiento institucional.
- ❖ Establecer pautas para la elaboración y difusión de guías de información para el paciente sobre procedimientos y/o enfermedades, que por su característica sean consideradas útiles para la mejora de la comunicación con el paciente.

4.4.6.5. Valores.

- ❖ Ética y transparencia
- ❖ Primero el usuario
- ❖ Compromiso con el área de salud
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Ser competitivos en salud

4.4.7. Gestión económica

4.4.7.1. Financiera equilibrio económico: Manejo e incorporación de recursos.

La obtención de un equilibrio económico en la prestación del servicio del hospital depende de la obtención de acuerdos de presupuestos de actividades acordes con el nivel de asistencia que el hospital debe dar a su población y la capacidad de gestionar eficientemente los recursos del hospital, mediante la calidad organizativa (eficiencia asistencial) y la calidad asistencial que hacen que se consuman de forma optimizada los recursos, para disponer de los medios(materiales y humanos) adecuados a la prestación de los servicios médicos de salud.

4.4.7.2. Ejecución presupuestaria

- ❖ Proyectos de remodelación y refacción.
- ❖ Reequipamiento Hospitalario

A lo largo del proceso de desarrollo del Plan Estratégico parte de los recursos físicos del hospital deberán ser reemplazados al haber llegado a un período de obsolescencia. El desarrollo de productos nuevos en el hospital deberá asociarse, a inversiones en tecnología. En consecuencia es necesario diseñar un plan de inversiones que permita definir con anticipación cuáles son las necesidades prioritarias para el hospital para la atención a sus pacientes y usuarios.

4.4.7.3. Gestión integral de recursos humanos productividad:

4.4.7.3.1. Motivación y profesionalismo

Un adecuado nivel de satisfacción del personal del Hospital debe ser conseguido por una adecuada gestión laboral, por:

- ❖ La disponibilidad de los implementos, materiales y la instrucción necesaria para diagnosticar y tratar adecuadamente.
 - ❖ Desarrollo de una estrategia de capacitación continúa
 - ❖ Desarrollo de planes anuales de capacitación
 - ❖ Capacitación permanente del personal de enfermería, administrativo y demás miembros de la institución.

El mantenimiento de un elevado nivel asistencial no es compatible sin la atención a la formación continua de los profesionales del Hospital. Por ello, periódicamente y al margen de la formación en gestión, ya tratada en el desarrollo de una de las alternativas estratégicas, se formulará un plan de formación continua para cada uno de los grupos profesionales del hospital, en el que se incluyan los objetivos y los recursos destinados a la formación de los profesionales.

El plan de formación es la herramienta básica que permite avanzar en el objetivo esencial de mejorar las unidades y servicios del Hospital Sagrado Corazón del Cantón Quevedo incrementando la eficiencia y eficacia, tanto a nivel investigador como asistencial.

El desarrollo, la formación y la capacitación profesionales son motivadores y dan a los profesionales de salud una mayor confianza en su modo de realizar sus tareas. El aprendizaje a lo largo de la vida, eficazmente utilizado, se alcanzan al mismo tiempo todas las metas personales y de la organización, pues se fomenta el desarrollo de las capacidades necesarias para dispensar unos cuidados más eficaces a los pacientes.

- Conseguir un ámbito de trabajo en el que el desarrollo responsable de la profesión sea el objetivo fundamental, sin interferencias de coordinación,

falta de recursos y que sus necesidades sociales se vean desarrolladas adecuadamente.

- Satisfacción del personal

4.4.7.3.2. Motivación del recurso humano

Desarrollo de un sistema de incentivos y motivación, poder integrar a los profesionales en la gestión del Hospital es imprescindible crear un plan de formación específico para el desarrollo de estas habilidades. La creación de cursos dirigidos al personal facultativo y de enfermería con participación de directivos del Hospital será la mejor alternativa.

Los temas prioritarios a tratar deberán ser la formación en el desarrollo las herramientas de gestión clínica, gestión de unidades asistenciales y el trabajo en equipo. Los incentivos no necesariamente tienen que ser económicos, se establecen técnicas de motivación e incentivo no financieros como:

- Entorno de trabajo favorable
- Autonomía en el trabajo y claridad de las funciones y responsabilidades
- Recursos suficientes
- Reconocimiento del trabajo y de los objetivos conseguidos
- Carga de trabajo adecuada y gestión eficaz de ésta
- Gestión eficaz de los riesgos para la salud y la seguridad laboral, y un lugar de trabajo seguro y limpio.
- Eficaz representación de los empleados y comunicación con ellos
- Política obligatoria de igualdad de oportunidades
- Empleo sostenible.

4.4.7.3.3. Flexibilidad en los contratos de empleo:

- Horarios de trabajo flexibles
- Interrupciones de la carrera profesional planificadas

4.4.7.3.4. Apoyo al desarrollo profesional:

- Estructuras de instructores y de mentores
- Acceso/apoyo a la formación y capacitación
- Permisos sabáticos y de estudios.

4.4.7.3.5. Recompensas intrínsecas:

- Satisfacción en el trabajo
- Realización personal
- Compromiso con valores compartidos
- Respeto de los compañeros y de la comunidad
- Ser miembro del equipo, pertenencia

La formación y el desarrollo alcanzan su mayor eficacia cuando brindan mejores oportunidades de carrera profesional; están relacionados con las oportunidades que se obtienen mediante ventajas financieras; y se centran en la satisfacción de determinadas necesidades de desarrollo para el personal de la organización.

4.4.8. Gestión de pacientes y producción de servicios

4.4.8.1. Calidad asistencial

Establecer parámetros adecuados en donde se fijen las condiciones necesarias para confort asistencial y la calidad evaluada en la información proporcionada a la que tienen derecho que demandan los usuarios para conocer todo aquello relativo a su salud, que debe contar con un personal orientado al cliente con adecuados canales de comunicación e información.

4.4.8.2. Percepción y satisfacción de pacientes.

Desarrollo de una estrategia de información y orientación de pacientes

Plantear procesos de mejora de la gestión clínica y el desarrollo de la mayoría de alternativas y líneas definidas sólo es viable con la mejora progresiva de los sistemas de información.

Los objetivos prioritarios para los próximos años son:

- Disponer de la tecnología necesaria tanto en “hardware” como en “software” que permita el desarrollo del sistema de información.
- Realizar la integración de los sistemas de información, de manera que se agilice la gestión de los pacientes.
- Diseñar un sistema que facilite la comunicación entre los profesionales.

Deberán analizarse los sistemas de información, las herramientas de gestión empleadas y su validez como soporte a la toma de decisiones. Por último y fruto de los distintos análisis deberán establecerse propuestas de mejoras en el desarrollo de los procesos administrativos en los que intervienen los pacientes y los profesionales asistenciales. También se deben incluir estos procedimientos en el área de compras, estandarizando al máximo los productos.

4.4.8.3. Atención de primer nivel

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo es un centro que brinda atención médica a la población, y forma parte del grupo de hospitales con un desarrollo de servicios acorde con el nivel en el que se encuentran. Aun así la gama de servicios se ha ampliado, dentro de los límites del propio hospital y sin caer en un desarrollo, incoherente con la filosofía y estructura de la institución. El Hospital está potenciando su papel

como centro de tecnología media, ampliando sus servicios hacia pacientes adultos, especialmente en los procesos más complejos.

- La calidad de trato a los usuarios en columnas para trámites administrativos o compra de medicamentos que les favorezcan en su condición de personas en situaciones especiales de angustia y que este sea proporcionado por personal orientado al cliente y con capacidades de relación, que permitan niveles adecuados en la relación profesional - usuario.

4.4.8.4. Tiempos de espera

Rediseño de la gestión de turnos A raíz del análisis del proyecto se han identificado una serie de líneas estratégicas que deben contribuir a mejorar la eficiencia teniendo como prioridad desarrollar alternativas a la hospitalización y reducir los tiempos de espera de pacientes como:

Modificar turnos rotativos de profesionales para evitar ausencias en momentos de emergencia, y de esta manera se brinde una mejor atención a los pacientes, que requieren una recuperación funcional tras un proceso agudo con un componente de rehabilitación o a pacientes con enfermedades avanzadas e incurables a los que es necesario dar asistencia para mejorar su calidad de vida en la última fase de su enfermedad.

El desarrollo de esta línea estratégica implica un análisis de los procesos administrativos, revisando circuitos, puestos y cargas de trabajo e identificando aquellas actividades que están duplicadas o carecen de valor agregado.

4.4.9. Gestión de marketing

4.4.9.1. Imagen de prestigio

La consecución de una elevada imagen de prestigio dependerá de:

El servicio adecuado con calidad y calidez a los pacientes y usuarios, influye directamente en la imagen de la unidad médica de manera favorable frente a la sociedad; contribuyendo a las condiciones del Buen Vivir de las personas.

4.4.9.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación social

El Plan de comunicación interna y externa es fundamental, en el desarrollo de las actividades del Hospital, poner en marcha una serie de mecanismos que aseguren una correcta comunicación tanto a nivel interno y con el entorno.

Algunas de las posibles líneas de actuación se describen a continuación:

- ❖ Crear y divulgar un medio de comunicación interno
- ❖ Potenciación de la relación con los agentes sociales.
- ❖ Gestión proactiva de las relaciones con la prensa

La capacidad de transmitir por parte del Hospital, mediante herramientas / acciones de marketing efectivas, el alto nivel de sus servicios (investigación, asistencia).

4.4.9.3. Desarrollo e implementación de guías clínicas

El objetivo del Plan Estratégico es ofrecer al Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo una guía común para todos los profesionales, compartida y respetada, que recoja las normas de actuación y principios éticos relativos a las actividades desarrolladas en el hospital, incluyendo la planificación, el desarrollo, el registro y la comunicación de la actividad asistencial.

4.4.10. Guía de atención al cliente hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

4.4.10.1. Introducción

El propósito de esta guía es describir las políticas y estructura de control de servicio/atención al cliente utilizado para lograr la misión del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

4.4.10.2. Misión del servicio al cliente

"Superar las expectativas de los clientes, tanto internos como externos, brindando un excelente servicio a través de un mejoramiento continuo de la información, coordinación, verificación de procesos y utilización de indicadores de gestión de servicio".

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo tiene como misión proveer servicios sanitarios públicos a los ciudadanos del Cantón Quevedo y el resto de la Provincia para satisfacer sus necesidades de salud bajo los principios de equidad, eficiencia y calidad, mediante el desarrollo de actividades de promoción, prevención, cuidado y mejora de la salud.

Debido a que el servicio al cliente de nuestros productos y servicios es la clave para lograr la competitividad, es vital entender y utilizar nuestro servicio al cliente con el fin de realizar siempre un trabajo excelente.

4.4.10.3. Valores

- Respeto hacia los pacientes y entre los profesionales.
- Trato cercano y personalizado.
- Honestidad y ética profesional.
- Responsabilidad y profesionalismo en el trabajo.

- Transparencia y veracidad en la transmisión de la información.
- Actitud de escucha activa.
- Búsqueda de nuevas ideas, conocimientos, mejores prácticas y desarrollo de proyectos de investigación.
- Compromiso personal y social con los pacientes y la salud mental.

4.4.10.4. Objetivos

Mejora de la eficiencia y efectividad de las prestaciones del Hospital Sagrado Corazón de Jesús

- Mejora de la continuidad en la atención.
- Adecuación y mejora en el uso de las prestaciones sanitarias.
- Mejora de la seguridad de los pacientes en la asistencia sanitaria.-
- Mejora de la accesibilidad a las prestaciones sanitarias.
- Mejora de la información otorgada a los clientes externos.

4.4.11. Revisión por la gerencia

El servicio al cliente será revisado por los responsable de cada área.

La revisión por la administración es coordinada por el encargado(a) de atención al cliente. Dicha revisión comprende los siguientes aspectos:

- Evaluación de la efectividad del sistema para alcanzar la política y los objetivos de atención al cliente del hospital.

- Revisión de la evidencia de auditorías, solicitudes de mejoramiento continuo, quejas de los clientes, así como las auditorías de servicio realizadas y los estándares de servicio establecidos.

Cada responsable que haya efectuado la revisión del sistema en su área de responsabilidad, envía al encargado de servicio al cliente un reporte escrito acerca de los aspectos mencionados anteriormente y las conclusiones alcanzadas.

El encargado de atención al cliente es responsable de reportar al administrador del hospital sobre el desempeño del sistema y de proveer información que sirva de base para un continuo mejoramiento.

El encargado de servicio al cliente y/o el Administrador General inician acciones correctivas o preventivas de acuerdo con el procedimiento de mejoramiento continuo.

4.4.12. Sistema de atención al cliente

4.4.12.1. Guía de atención al cliente

La guía de atención al Cliente describe la política la estructura general de la institución y los métodos para mantener el sistema de administración del servicio al cliente. La guía hace referencia a los procedimientos relacionados a seguir para satisfacer las políticas y estrategias recomendadas.

4.4.13. Proceso de facturación

Los Jefes de Áreas que estén involucrados en procesos que afecten directamente al servicio del cliente son responsables de asegurar que dichos

procesos sean identificados, planeados y llevados a cabo bajo condiciones controladas.

- a. Contar con procedimientos documentados de trabajo, en aquellos casos donde la falla de los mismos podría afectar negativamente el servicio al cliente.
- b. Un equipo y ambiente de trabajo apropiado
- c. Cumplimiento con las políticas y estándares de servicio establecidos.
- d. Monitoreo y control de los procesos durante su ejecución.

4.4.14. Manejo de quejas y mejoramiento continuo

El hospital establece y mantiene procedimientos documentados con el objeto de implementar acciones correctivas ante una queja del cliente y preventivas como una solicitud de mejoramiento continuo para evitar su recurrencia. Dichos procedimientos especifican acciones a seguir para eliminar la causa de problemas reales o potenciales del servicio al cliente.

4.4.14.1. Manejo de quejas

El manejo de quejas está dirigido a responder ante las sugerencias de los clientes, y a revisar las políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo de la institución médica, para eliminar las causas principales de quejas del servicio mal recibido.

4.4.14.2. Mejoramiento continuo

Eliminar puntos débiles y enfatizar las "oportunidades para mejoramiento" a beneficio de clientes internos y externos.

Utilizar información como registros de despachos, registros de auditorías, inquietudes del cliente para identificar, analizar y eliminar las causas de posibles fallas.

4.4.14.3. Auditorías del servicio al cliente

Se planean auditorías de acuerdo con el procedimiento del servicio al cliente con los siguientes propósitos:

1. Verificar si las actividades del servicio al cliente se ajustan a lo planeado.
2. determinar la efectividad global de la atención al cliente.

Resultados de la auditoría

Los resultados del informe de la auditoría son revisados y aprobados por el encargado de servicio al cliente. Posteriormente, estos resultados son distribuidos a los Jefes de las Áreas y a sus inmediatos colaboradores.

Los registros que documentan el proceso de la auditoría y sus resultados son conservados por el departamento de Servicio al Cliente.

4.4.15. Objetivos estratégicos

- Capacitación y motivación constante al personal administrativo y médico del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo (específicamente en el área de enfermería nocturna, ya que es el área de la cual se tuvieron quejas).
- Incremento del stock de medicinas en la farmacia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.
- Incremento en la rapidez de la atención en caja del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del cantón Quevedo.

4.4.15.1. Estrategias a corto plazo

- Realizar las coordinaciones con la Gerencia de Recursos Humanos para poder contar con mayor personal en las áreas como son Admisión.
- Mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores pues estas perjudican trabajo en equipo.
- Una mayor comunicación entre las jefaturas y el personal sobre las decisiones que se tomen con respecto al servicio.
- Estudiar la posibilidad de un sistema de incentivo económico a los trabajadores por el desempeño de sus funciones.
- Elaboración de afiches, trípticos, volantes con información de servicios que se prestan y la ubicación de cada uno de ellos.

4.4.15.2. Estrategias mediano plazo

- Capacitación continua del personal para poder mejorar la calidad del servicio.
- Solicitar los recursos financieros para realizar el mantenimiento de los equipos que no se encuentran operativos.
- La creación de un grupo de trabajo que se encargue del estudio de los problemas que se presenten en el servicio y que esté integrado por un representante de cada área y estará dirigida por la encargada del Servicio al Cliente, que informara a la administración de los problemas y las posibles soluciones propuestas.

4.4.15.3. Estrategia concreta

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo desea incrementar la calidad del servicio para así conseguir un posicionamiento en el mercado no solo de Quevedo sino del resto de provincias y cantones

cercanos a esta provincia., todo esto conjugado con personal capacitado, infraestructura adecuada y tecnología de punta acorde a las necesidades de los pacientes, creando un beneficio mutuo tanto para los pacientes como para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo y sus elementos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación permitieron concluir lo siguiente:

- El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo como toda institución pública tiene cargos bien definidos, sin embargo las actitudes del personal no se enmarcan en la visión que tiene como institución para ofrecer un servicio con calidad y calidez a los pacientes.

- Las áreas más críticas se encuentran ubicadas en las de atención al paciente se observa de acuerdo con la técnica de observación directa aplicada en la investigación que existe deficiencias en la atención al paciente.

- Se concluye que al existir deficiencias en la planificación y los servicios a los pacientes y usuarios se crea la necesidad de adoptar el Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

5.2. Recomendaciones

Las conclusiones obtenidas en función de los resultados generados en la investigación establecen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda acoger la propuesta del Plan Estratégico para la institución hospitalaria, y aplicar la visión institucional, que define lo que debe ser la unidad médica para ofrecer servicios de salud con calidad y calidez para los pacientes que acuden a solicitar atención médica.

- Se recomienda a la administración del hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo hacer uso de los elementos del plan estratégico: Visión, Misión, Objetivos, Estrategias, Política y Valores, a fin de que el Talento Humano de la institución cumpla con el propósito de mejorar de manera continua la atención y los servicios de salud a los pacientes.

- Capacitar y socializar la visión y misión institucional al Talento Humano de la unidad médica en todas sus áreas a fin de que se aplique y se cumpla con las metas planteadas en la planificación que permitan consolidar el servicio y la atención médica a mediano y largo plazo, para contribuir al Buen Vivir de los pacientes.

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía

Amaya, Jairo, 2009. Gerencia, Planeación y Estrategia. Edición Prospectiva, editorial Colombia, Pp. 15.

Amello, E, Hernández, J, 2009. Planificación estratégica universal NUR MEC, Quito-Nueva Edición, editorial KORN, Argentina-Buenos Aires, Pp. 20-21

Bravo, G. Sánchez, L. 2008. Talleres Metodológicos del modelo pedagógico por competencia. UTEQ. Unidad de Planeamiento Académico. Quevedo.

Corredor, Julio, 2008. Planificación estratégica: Perspectiva para su aplicación.

Tercera edición, editorial, Venezuela. Pp. 55-56.

Charles, W, L, Hill, 2009. Administración estratégica, Tercera edición Pp. 61

Hellrigel, Jackson, 2009. Administración, un enfoque basado en competencias. Novena edición, editorial, Colombia. Pp. 194-195.

Martínez, Daniel; Milla, Artemio, 2009. La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Pp. 21-22-25-26.

Sallevave, J-Paul, 2009. Gerencia y planeación estratégica. Editorial

Serna, Humberto, 2009. Planificación y gestión estratégica universal number, editorial, Venezuela. Tercera Edición. Pp. 55 y 56.

Rodríguez, A, 2008. Estrategias de marketing. Un enfoque basado en el proceso de dirección, editorial España.

Rojas, Raúl, 2008. El Arte de Hablar y Escribir, Octava Edición, editorial Plaza y Valdés, Pp. 375.

Valencia, J, 2005. Como Aplicar la Planeación a la Pequeña y Mediana Empresa, editorial International Thopsom, México, Pp. 23

Roche, F, 2005. Planificación Estratégica en las Organizaciones deportivas, editorial Raidotribo, España, Pp. 24

Fred, D, 2008. Conceptos de Administración Estratégica editorial Pearsom educación México Pp. 13

6.2. Linkografía

<http://www.Revista de pedagogía, 2011.dialnet.unirioja.com>

<https://ww.books.google.es/> <http://www.dspace.unl.edu.ec>

<http://www.ctcp.gov.es> <http://www.estudiosgerenciales, 2013 ->

<scielo.org.com> <http://www.contribucionesalaeconomía, 2013 ->

<eumed.net> <http://www.contribucionesalaeconomía, marzo, 2011>

- <eumed.net> <http://www.caracoli-antioquia.gov.com>

<http://www.buleria.unileon.es>

Revista: Guerras, L, Navas, J. Instituto de Comunicación y Salud 2012,
Pp. 79

CAPITULO VII.

ANEXOS

7.1 .Anexo 1.

Modelo de encuesta dirigida a los usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

Encuesta aplicada a los pacientes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

Pregunta 1. ¿Ha recibido usted atención en la consulta externa o emergencias del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?

Consulta Externa

Emergencias

Ambas

Pregunta. 2 ¿Cómo considera usted la atención del personal administrativo en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo?

Muy Buena

Buena

Deficiente

Pregunta 3. ¿El médico tratante durante la consulta externa en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo resolvió todas sus dudas sobre sus síntomas o enfermedad?

Si

No

Pregunta 4. ¿Cree usted que los médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para brindar una atención con calidad y calidez a sus pacientes y usuarios?

Si

No

Pregunta 5. ¿Cree usted que los colaboradores y el personal de enfermería del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para brindar una atención con calidad y calidez a sus pacientes y usuarios?

Si

No

Pregunta 6. ¿Cree usted que los médicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo inspiran confianza profesional?

Si

No

Pregunta 7. ¿Cree usted que el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del cantón Quevedo, debe aumentar su capacidad y las especialidades necesarias para atender a sus pacientes?

Si

No

7.2. Anexo 2.

Modelo de encuesta dirigida al personal del Hospital Sagrado Corazón Jesús del Cantón Quevedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

Encuesta aplicada al personal Administrativo y operativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo para poder determinar si existe un plan estratégico dentro de la institución.

1. El Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, ¿cuenta con un Plan Estratégico para la Gestión y Administración de los Servicios de Salud?

SI

NO

2. ¿Considera usted que el personal Administrativo, médicos colaboradores y personal de enfermería del hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo están capacitados para ofrecer una atención adecuada y oportuna a los pacientes de la unidad médica?

SI

NO

3. ¿Cree usted que un plan de estrategias a mediano y largo plazo mejorara la gestión Administrativa, y de los servicios de salud pública que existen en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo para convertirse en un hospital de tercer Nivel?

SI

NO

7.3 Anexo 3.

Material fotográfico con el personal administrativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.



7.4. Anexo 4.

Material fotográfico del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo.

AREAS DEL HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DEL CANTON QUEVEDO

ÁREA DE EMERGENCIA



AREA DE LABORATORIO



ÁREA DE CONSULTA EXTERNA



AREA DE QUIROFANO

