

DOI: 10.26820/recimundo/8.(1).ene.2024.38-60

URL: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/2161>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIMUNDO

ISSN: 2588-073X

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de investigación

CÓDIGO UNESCO: 32 Ciencias Médicas

PAGINAS: 38-60







Plan estratégico integral para mejora en procesos de Gestión Administrativa del Hospital Jipijapa

Integral strategic plan for the improvement of the administrative management processes of the Jipijapa Hospital

Plano estratégico integral para melhorar os processos de gestão administrativa do Hospital de Jipijapa

Ivonne Roxanna Chong Delgado¹; Xavier Isaac Villacreses Chong²; Yandry Leonardo Chong Sánchez³; Omayra Yueshan Chong Delgado⁴

RECIBIDO: 10/12/2023 **ACEPTADO:** 15/01/2024 **PUBLICADO:** 08/03/2024

1. Magister en Administración Pública; Magister en Administración de Empresas; Contador Público; Economista; Formación de Formadores; Docente de la Carrera de Administración de Empresas Semipresencial; Facultad Ciencias Económicas; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; ivonne.chong@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-2373-2090>
2. Egresado en Ingeniería en Tecnología de la Información; Facultad de Ciencias Técnicas Carrera de Tecnología de la Información; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; villacreses-xavier2953@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-5662-642X>
3. Médico Cirujano; Docente de la Carrera de Enfermería; Facultad Ciencias de la Salud; Universidad San Gregorio de Portoviejo; Portoviejo, Ecuador; ylchong@sangregorio.edu.ec;  <https://orcid.org/0009-0001-6462-0271>
4. Licenciada en Ciencias de la Educación; Docente de la Unidad Educativa Fiscal Quince de Octubre; Jipijapa, Ecuador; omaira.chong@educacion.gob.ec;  <https://orcid.org/0009-0005-8824-3019>

CORRESPONDENCIA

Ivonne Roxanna Chong Delgado

ivonne.chong@unesum.edu.ec

Jipijapa, Ecuador

RESUMEN

La implementación de un plan estratégico integral apropiada puede ser esencial para la mejora de los procedimientos de administración y para asegurar la satisfacción de las necesidades prioritarias de los pacientes que reciben atención constante tanto en instituciones de salud públicas como privadas. Debido a esto, se propone como objetivo general de la investigación contribuir mediante el diseño del plan estratégico integral la mejora en los procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa, la metodología aplicada de carácter cuali-cuantitativa, empleando métodos de investigación teóricos y empíricos, así como técnicas de recolección de información como entrevistas y encuestas aplicadas a los funcionarios del Hospital Jipijapa, además, la utilización de software estadístico SPSS, que permitió hallar correlación entre las variables de estudio y realizar un diagnóstico situacional del plan estratégico integral del hospital Jipijapa. Los resultados más contundentes demuestran desafíos significativos, como la lentitud en los procesos, demoras en adquisiciones y falta de personal administrativo, etc. Lo que demuestra que el plan estratégico integral del Hospital Jipijapa no cuenta con objetivos y estrategias ideales para alcanzar la misión y visión. Concluyendo en la importancia del diseño y validación del plan estratégico integral para mejorar los procesos administrativos del hospital Jipijapa.

Palabras clave: Administración, Eficiencia, Gestión, Modelo, Procesos.

ABSTRACT

The implementation of an appropriate comprehensive strategic plan can be essential for the improvement of administration procedures and to ensure the satisfaction of the priority needs of patients who receive constant care in both public and private health institutions. Due to this, the general objective of the research is proposed to contribute through the design of the comprehensive strategic plan to the improvement in the administrative management processes of the Jipijapa Hospital, the applied methodology of a qualitative-quantitative nature, using theoretical and empirical research methods, as well as such as information collection techniques such as interviews and surveys applied to the officials of the Jipijapa Hospital, in addition, the use of SPSS statistical software, which made it possible to find correlation between the study variables and carry out a situational diagnosis of the comprehensive strategic plan of the Jipijapa hospital. The most compelling results demonstrate significant challenges, such as slow processes, delays in acquisitions, and lack of administrative staff. Which shows that the comprehensive strategic plan of the Jipijapa Hospital does not have ideal objectives and strategies to achieve the mission and vision. Concluding on the importance of the design and validation of the comprehensive strategic plan to improve the administrative processes of the Jipijapa hospital.

Keywords: Administration, Efficiency, Management, Model, Processes.

RESUMO

A implementação de um plano estratégico abrangente adequado pode ser essencial para a melhoria dos procedimentos administrativos e para garantir a satisfação das necessidades prioritárias dos pacientes que recebem cuidados constantes em instituições de saúde públicas e privadas. Diante disso, o objetivo geral da pesquisa se propõe a contribuir através do desenho do plano estratégico abrangente para a melhoria nos processos de gestão administrativa do Hospital de Jipijapa, a metodologia aplicada de natureza qualitativa-quantitativa, utilizando métodos de pesquisa teóricos e empíricos, bem como técnicas de coleta de informações como entrevistas e questionários aplicados aos funcionários do Hospital de Jipijapa, além disso, a utilização do software estatístico SPSS, que possibilitou encontrar correlação entre as variáveis do estudo e realizar um diagnóstico situacional do plano estratégico abrangente do hospital de Jipijapa. Os resultados mais contundentes demonstram desafios significativos, como a lentidão dos processos, a demora nas aquisições e a falta de pessoal administrativo. O que mostra que o plano estratégico global do Hospital de Jipijapa não tem objetivos e estratégias ideais para alcançar a missão e a visão. Concluindo sobre a importância da elaboração e validação do plano estratégico abrangente para melhorar os processos administrativos do hospital de Jipijapa.

Palavras-chave: Administração, Eficiência, Gestão, Modelo, Processos.

Introducción

La planificación estratégica integral es considerada como instrumento para alcanzar objetivos y metas que tengan impacto en la mejora de resultados de una institución o empresa. Por otra parte, la planificación se desempeña como instrumento de alto nivel en todas las organizaciones y en las funciones del personal administrativo y operativo de las instituciones se deben realizar en el marco del cumplimiento de los procesos de gestión administrativa con enfoque en el mejoramiento continuo (Leal de Valor, Bolívar de Muñoz, & Castillo Torrealba, 2011). La Universidad Técnica Particular de Loja indica que una planificación estratégica de salud es un sistema que busca ordenar acciones en los centros de salud, hospitales públicos, privados o clínicas para establecer objetivos relacionados con mejoras en procesos de servicio u optimización de recursos médicos (UTPL, 2018).

Así mismo, la gestión administrativa en las instituciones es un tema de gran importancia porque aporta a la mejora de los tiempos de espera en los procesos de gestión programados en las instituciones públicas que consideran un enfoque global de la institución, que se basa en objetivos y estrategias por lo que afectan en gran variedad las actividades que simulan ser simples y genéricas (Pacheco Granados, Robles Algarín, & Ospino Castro, 2018).

Según Cedeño y Delgado (2018), en el campo de la atención médica, es importante que la administración emplee recursos de manera efectiva para promover el desarrollo organizacional de la institución, esto implica una visión conjunta del sistema que optimice la utilización de recursos económicos, humanos y técnico, con el fin de mejorar el rendimiento institucional de la salud y poder garantizar una atención de alta calidad y eficiencia; de igual manera, es crucial que la atención médica se brinde de manera humanizada, fomentando la participación activa de los pacientes en su atención, por lo

que es fundamental implementar un control adecuado y comprender las perspectivas de los profesionales de la salud sobre los problemas y sus posibles causas, esto requiere una comprensión profunda por parte de los directivos y trabajadores de la salud.

Partiendo de lo anterior, la validación de un plan estratégico integral como lo explica el Ministerio de Salud (2019) es esencial como herramienta de solución y soporte del bienestar institucional, enfocándose en el contingente administrativo que labora en el liderazgo y coordinación respecto a optimizar períodos de tiempo en los procesos de gestión eficiente de recursos y la mejora de competencias en los funcionarios.

Por lo tanto, es indispensable para las Instituciones de salud tanto privadas como públicas, que elaboren un plan estratégico integral que les aporte con la mejora de la gestión administrativa y puedan fortalecer las estrategias competitivas para logros y resultados favorables, esta es la satisfacción de las personas que acuden por atención médica; que todas las áreas del hospital cuenten con los recursos humanos, financieros, estructurales, entre otros (Leal de Valor, Bolívar de Muñoz, & Castillo Torrealba, 2011).

En la actualidad, a nivel mundial las instituciones de salud optan por ser flexibles en la ejecución de un plan estratégico que lleve a poder contar con proyectos de riesgos que permitan cambiar la ruta en algún proceso cuando los indicadores de monitoreo indiquen la necesidad de hacerlo, constituyéndose en un reto a las instituciones públicas y un desafío para el sector privado en salud (Carrillo Pérez, 2011). En casi todos los países de América Latina y el Caribe, como una de las políticas fundamentales. Se ha avanzado, pero no tan rápido como los ciudadanos y sus organizaciones quisieran. Los problemas de gobernabilidad con que nuestra región está iniciando el nuevo siglo revelan una devaluación sustantiva del capital social de las entidades públicas (Sánchez Albaverra, 2003).

En Ecuador, los hospitales públicos no tienen una imagen aceptable de sus ciudadanos debido a la deficiente gestión administrativa que se deriva de un conjunto integral de objetivos que no se han alcanzado y fueron compartidos y comprometidos por los gobiernos de los últimos años y las mismas instituciones de salud (Vega Ramírez, 2017). Uno de los retos del Ministerio de Salud Pública es poder dar cumplimiento al 100% de lo que está establecido en el Plan operativo anual que está ligado al plan estratégico integral de las diferentes casas de salud y a nivel de la organización panamericana de la salud, y así poder dar cumplimiento a las necesidades infinitas de la población que acude por un servicio de calidad y calidez (Ministerio de Salud, 2015).

Sin embargo, la Constitución de la república del Ecuador (2008) realiza modificaciones en la planificación establecida para el país, se recalca que mediante el artículo 279 se crea el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Este nuevo sistema tiene por mandato constitucional organizar la planificación para el desarrollo. En términos institucionales está constituido por el Consejo Nacional de Planificación. Estos órganos ponen énfasis en dos principios: la descentralización y la planificación participativa.

Bajo esta explicación se reconoce que cada establecimiento tiene sus necesidades acordes al tipo de servicio que brinda, por lo que, en el caso de aplicar un plan estratégico integral que esté dirigido a la mejora de procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa, se deben proporcionar resultados favorables en la toma de decisiones más apropiadas que impulsen el desarrollo institucional.

Actualmente, se evidencian algunas situaciones que giran alrededor de los procesos de la gestión administrativa aplicados al cumplimiento y seguimiento del plan estratégico integral del hospital Jipijapa, entre los cuales se mencionan las siguientes: La lentitud en el levantamiento de los requerimien-

tos y necesidades, tiempos de demora de los procesos de adquisiciones, insuficiente personal administrativo en cada área, decisiones basadas en información incorrecta o desactualizada, retrasos en la ejecución de procesos, y cambios difíciles de gestionar.

Todas estas situaciones incurren en una serie de problemas y desafíos que afectan el funcionamiento y la capacidad de la institución de alcanzar los objetivos a largo plazo, lo cual tiene impacto negativo en la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes, además al no considerarse prontas acciones, el hospital corre el riesgo de verse afectado por falta de cumplimiento de actividades del plan anual, por lo cual se entendería que no existe capacidad para ejecutar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, esto es un asunto propio de la institución, que puede afectar en el recorte de asignación de recursos si no se ejecuta de forma correcta las actividades programadas y por tal razón no se logra una interacción con todos los departamentos o áreas involucradas para solucionar los obstáculos que conducen al incumplimiento de los procesos administrativos dentro de los plazos establecidos.

Por lo redactado, el problema radica en que el Hospital Jipijapa cuenta con un plan estratégico integral deficiente y con objetivos poco claros o realistas. Finalmente, la idea principal es validar un plan estratégico integral para la mejora de procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa, y que este pueda contribuir al logro de excelente utilización de recursos financieros que conllevan a satisfacer las necesidades y exigencias de los pacientes que acuden al nosocomio para recibir atención médica, y en consecuencia contribuir al cumplimiento de las actividades planificadas, propiciando un incremento continuo de la calidad y calidez al paciente y de eficacia y buen desempeño de sus servidores respecto a cada una de los productos y servicios establecidos en la normativa que les rige.

Metodología

La ruta metodológica aplicada en la investigación tiene un enfoque mixto cuali - cuantitativo: en lo cualitativo se utilizó técnicas para recolectar y seleccionar la información, adquiriendo datos no numéricos pertinentes al tema de investigación para así poder dar una definición clara del objeto de estudio. En lo cuantitativo se utilizó la clasificación y análisis de los datos, los que dieron las pautas necesarias para definir cada una de las preguntas de investigación, dando rutas para nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, además se menciona que una investigación descriptiva que consiste en presentar la información tal cual es, indicando cual es la situación en el momento de la investigación analizando, interpretando, imprimiendo, y evaluando lo que se desea (Fernández, 2006). y correlacional, puesta que pretende demostrar como una variable incide en la otra a través del uso del SPSS como una técnica de análisis cuantitativo.

Por otra parte, el diseño utilizado es de tipo no experimental.

Se utilizarán como instrumentos de recolección para la recopilación de datos de la estrategia integral en procesos de gestión administrativa del Hospital; la encuesta y entrevista.

Otra de las técnicas a utilizar es la entrevista con el fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto, además de ser eficaz, permite aclarar alguna pregunta y se puede aplicar a cualquier persona y así obtener datos significativos. La información es más precisa, existiendo posibilidad de captar reacciones, gestos entre otros.

A continuación, se muestran los métodos que se utilizan para el desarrollo de la investigación que permitieron la exploración de información, análisis y obtención de datos y tabulación de resultados encontrados.

Se utilizaron métodos de la investigación científica tales como:

Métodos del nivel teórico:

Histórico-lógico: se aplicó para el estudio de los precedentes de investigación sobre el proceso de gestión administrativa.

Análisis-síntesis: Se usó para analizar y sintetizar la situación actual del Hospital Jipijapa, esquemas necesarios para interpretar los procedimientos y técnicas adecuadas para el desarrollo del plan estratégico integral.

Inducción-deducción: Este método se emplea para formular una hipótesis y también se utiliza en las deducciones que derivan de la utilización de los métodos empíricos.

Sistémico-estructural-funcional: Se usó en la elaboración de la estructura del plan estratégico integral, considerando cada componente que lo constituye para su funcionamiento.

Métodos del nivel estadísticos – matemáticos:

Estadístico: Al ser la metodología estadística de procedimiento para el uso correcto de datos cuantitativos y cualitativos obtenidos mediante técnicas de recolección, presentación, descripción y análisis, se utilizan este tipo de método que permiten comprobar hipótesis o implantar relaciones de causalidad en un determinado acontecimiento. Al usar este método estadístico se logró tabular a través del SPSS los diferentes datos cuantitativos obtenidos a partir de las diferentes encuestas realizadas.

Métodos del nivel empíricos: Técnicas

Observación: Permite conocer de modo directo e inmediato la realidad del problema investigado.

Revisión Bibliográfica: Se utilizó para la condensación de información relacionada al tema de investigación, mediante libros, revistas de carácter científico, internet, entre otros.

Resultados

El hospital Jipijapa, ubicado en el cantón Jipijapa de la provincia de Manabí cuenta con una estructura organizacional que contempla cinco unidades de gestión administrativa que son el pilar de la dirección del hospital. Como se observa en el anexo 1 las unidades son:

1. Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión.
2. Calidad.
3. Administrativo financiero.
4. Atención al usuario.
5. Admisiones.

Cada uno de los responsables de estas unidades están encargados de la correcta gestión de procesos que permiten que el plan integral que posee el hospital actualmente cumpla con las metas y objetivos propuestos en el mismo.

Para poder realizar el diagnóstico situacional del plan estratégico integral y su incidencia en la correcta gestión administrativa del hospital, se procedió a tomar como muestra de investigación a los responsables de las áreas de Planificación, Calidad y Administrativo Financiero, incluida la Dirección General del Hospital. A ellos se les realizó una entrevista estructurada cuyo alcance es determinar qué factores o elementos intervienen en la no correcta aplicación del plan estratégico integral del hospital. También se realizó una encuesta de escala tipo Likert a 193 trabajadores del hospital, ya que se los concibe como parte de la correcta aplicación y funcionamiento del plan estratégico integral del hospital, puesto que sin el esfuerzo de cada uno en sus actividades es casi imposible alcanzar las metas y objetivos que el plan estratégico propone.

Por lo redacto, cabe mencionar que esta investigación tiene un diseño de tipo no experimental, categorizado dentro de esta dimensión debido a que esta autora participó en la investigación como un agente

observador de los acontecimientos aplicando técnicas cualitativas y cuantitativas que no incurren en la manipulación deliberada de las variables de estudio. Las técnicas aplicadas y ya mencionadas, fueron posible debido al acceso y cercanía que esta autora tiene con el hospital al trabajar actualmente como analista de estadística en la unidad de admisiones.

El contacto con los responsables de las unidades fue directo y sin complicaciones al momento de realizar las entrevistas. Para realizar la encuesta el proceso fue un poco más largo, sin embargo, bastante simplificado al utilizar la herramienta de Google Form, la cual es un formulario en línea que permite recolectar y tabular los datos de manera inmediata a través de internet como se observa en el anexo 2. Este formulario fue enviado a través de correo electrónico a los 193 participantes que son pilar importante de la gestión del hospital Jipijapa.

Una vez obtenido los datos de las encuestas y entrevista se procedieron al análisis e inferencia de los datos con técnicas cualitativas, cuantitativas y estadísticas. En este último, se realizó el análisis de las dos variables de estudios a través del SPSS para determinar el nivel de correlación de la planificación estratégica y la gestión administrativa. Para todo lo mencionado fue necesario utilizar software que precisaran la recolección y análisis de datos para el estudio. A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

El proceso de la gestión administrativa y la implementación de la planificación estratégica integral en un hospital son aspectos fundamentales para garantizar la eficiencia y la calidad en la atención médica. Los resultados de este estudio proporcionarán información esencial para identificar áreas de mejora en la gestión administrativa y su alineación con los objetivos estratégicos del hospital.

En general, los resultados de la encuesta revelan áreas clave de mejora en la gestión y operación del hospital Jipijapa, incluyendo

la provisión de herramientas, procesos administrativos, optimización de unidades de apoyo, presupuesto y seguimiento del plan estratégico. Es importante abordar estas preocupaciones para mejorar la eficiencia y la satisfacción de los empleados, lo que, a su vez, puede beneficiar a los pacientes y la calidad de la atención médica.

Por otra parte, las entrevistas revelan la importancia de abordar desafíos comunes, como limitaciones presupuestarias, lentitud en los procesos, falta de recursos y necesidad de colaboración interdepartamental. Además, se destaca la importancia de la comunicación efectiva y la alineación con los objetivos estratégicos en todas las áreas de gestión del hospital. La mejora continua y la evaluación constante son elementos críticos para lograr el éxito en la ejecución del plan estratégico.

Finalmente, la recopilación de datos a través de encuestas y la aplicación de la prueba estadística de Spearman utilizando SPSS fue valiosa para evaluar la relación entre las variables de estudio, hallando relaciones significativas en varias de las preguntas analizadas.

Plan estratégico para la mejora de los procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa

El Plan estratégico es una herramienta, directriz hacia dónde va la Institución, en este caso el Hospital Jipijapa, este Plan ha sido logrado entre profesionales médicos, enfermeras, personal administrativo y todos los interventores en la oferta y la demanda de los servicios que ofrece la Unidad.

Al ser una Institución Pública del país que forma parte del Sistema Nacional de Salud nos permite establecer nexos de coordinación con entidades públicas y privadas del sector Salud. Mediante el proceso de adquisición de conocimiento y colaboración, se ha logrado una comprensión más profunda de las diversas demandas de cada uno de los servicios, lo que ha facilitado la formula-

ción de estrategias óptimas en conformidad con las políticas nacionales y la disponibilidad de recursos financieros para alcanzar los objetivos establecidos. La participación en esta ocasión de quienes son la visión de los usuarios/as de los servicios ha sido incorporada, y que ha dado su valioso aporte para establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como plantear soluciones que hagan factible el mejoramiento continuo.

Destacando el mayor protagonismo adquirido por las personas que cada vez están mejor informadas y exigen acciones que preserven su salud y mejoren su calidad de vida, se crea la necesidad de entregarles una mejor atención, facilitando la información y educación necesarias para que alcancen mayor grado de autonomía y capacidad de decisión en el cuidado de la salud individual y colectiva. Estas principales reflexiones son las que han llevado a la elaboración de este documento que tiene en sus manos, el cual constituye un esfuerzo institucional para responder a los retos que día a día se presentan en el Hospital Básico Jipijapa, con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario externo e interno a través de la estructura organizacional por procesos.

El Plan Estratégico Integral del Hospital Jipijapa sienta sus bases en el Hospital que se desea tener, indicando como se va a hacer, considerando que el escenario de la salud está cambiando con gran rapidez. El Plan Estratégico invita a trabajar a todos en una sola dirección en la que el hospital, se compromete con el cliente y sus necesidades, para ello se debe seguir remando con un nuevo marco de planificación que permita solucionar los problemas que se han detectado a la brevedad posible, que vincule a los profesionales con los resultados, es decir, depende de todos y cada uno de nosotros avanzar hacia el hospital que se quiere

Se busca brindar un impulso en todas las actividades vitales que se producen diariamente, motivando dar respuesta a las pre-

guntas que se deben plantear si se quiere hacer bien el trabajo, haciendo las preguntas importantes: ¿Como lo estamos realizando?, ¿Qué realizamos de forma extraordinaria o excelentemente bien?, ¿Realizar una mejora continua a los procesos?, ¿Como lo vamos a hacer?, destruir disconformidades, ir más allá de las respuestas intrigantes a los problemas del día a día. Establecer que se cumplan los objetivos concretos para cada proceso, promover la reflexión, la comunicación, el diálogo en todos los asuntos que le competen al Hospital.

Análisis del entorno cantonal y sus antecedentes

En la actualidad el Hospital Jipijapa es hospital de referencia de los Subcentros del cantón Puerto López, Hospital Israel Quinteros Paredes de Paján, y Subcentros de las parroquias rurales del Cantón Jipijapa, actualmente su ubicación estratégica en la zona sur de la Provincia de Manabí incide en la aglomeración de pacientes atendiendo las necesidades de los clientes que acuden por atención.

La Ciudad de Jipijapa cuenta con 3 parroquias urbanas (San Lorenzo de Jipijapa, Manuel Inocencio Parrales y Guale; y Dr. Mi-

guel Morán Lucio) y 7 rurales (La América, el Anegado, Julcuy, Pedro Pablo Gómez, Puerto Cayo, Membrillal y la Unión) albergan en Jipijapa sedes de Instituciones públicas locales como el Gobierno Municipal, Centro de Atención Ambulatoria-IESS, sedes religiosas, establecimientos educativos públicos y privados, instituciones y centros de servicios como terminal terrestre, hospital, centros de atención en salud, Instituciones financieras como Banco de Pichincha, Guayaquil y BNF, servicios hoteleros y alimentación.

Estructura operativa

El Hospital Jipijapa está basado en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, el cual está alineado a la misión del Ministerio de Salud, Modelo de Atención Integral de Salud y demás normativas vigentes; se estableció un modelo de atención en red que permite brindar servicios en salud integral con calidad y calidez, equidad y gratuidad.

La estructura operativa del hospital está sustentada en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando el ordenamiento orgánico que permita la toma de decisiones óptimas y oportunas.



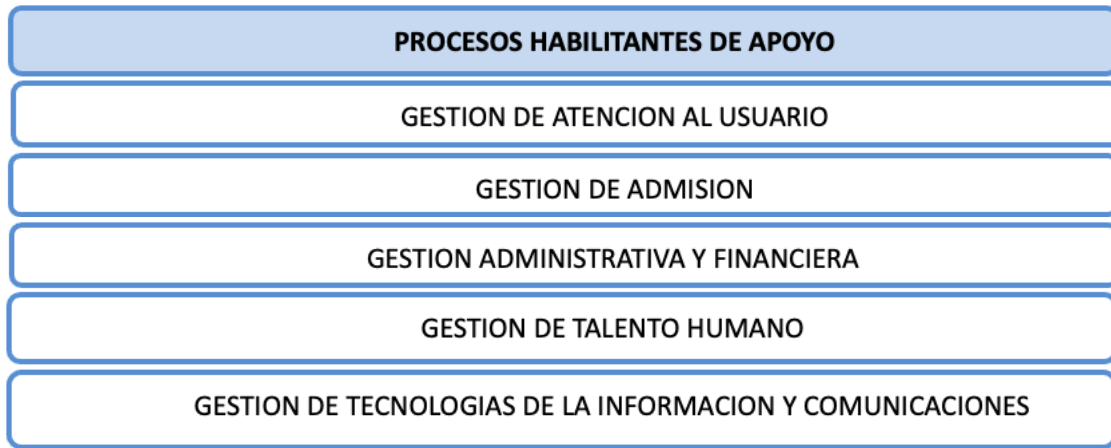


Figura 1. Cadena de valor de la estructura operativa del hospital Jipijapa

Estructura orgánica

Esquema estructural del hospital básico jipijapa menor de 70 camas.

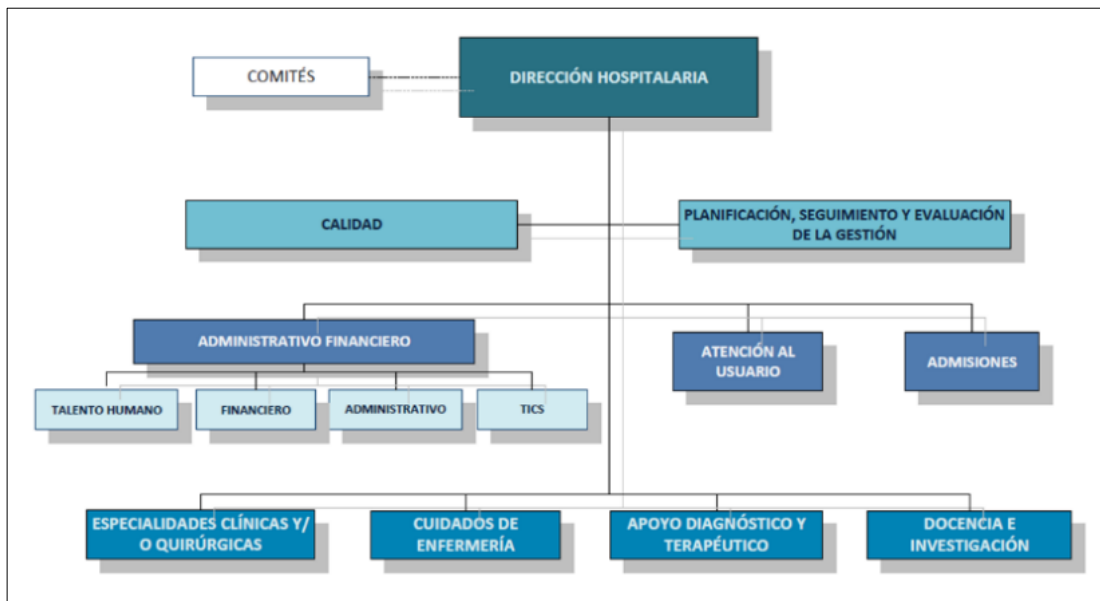


Figura 2. Esquema Hospital menor de 70 camas

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales.

Estrategias corporativas

Debido a que una de las quejas más frecuentes de los ciudadanos que visitan el hospital se refiere a la falta de medicamentos e insumos, que resulta de demoras en los procesos de adquisición a pesar de contar con el presupuesto necesario, se implemen-

tará un proceso de mejora mediante la aplicación de procedimientos administrativos que agilicen la atención. El objetivo es que los pacientes perciban una mejora en la calidad de los servicios, que se satisfagan sus necesidades de manera más efectiva y que se reduzcan los tiempos de espera, espe-

cialmente en la interacción con el personal de atención. En este sentido, se proponen y detallan las siguientes estrategias a seguir.

ESTRATEGIA 1. Niveles óptimos de desempeño individual y grupal

El nivel óptimo de desempeño es la descripción de las actividades, indicadores, metas y calificación de cada persona que

labora en esta Institución, además de conocimientos y competencias para un determinado cargo o puesto que desempeña en el sector público. Este proceso se evalúa con base a parámetros establecidos ya por el Ministerio de relaciones laborales, en el que incluye el cumplimiento efectivo de las metas y objetivos de la institución.

Tabla 1. Gestión de Talento Humano

Objetivo	Indicador	Actividad
Medir los procesos de gestión administrativa de la Institución a través de indicadores con base a los resultados esperados.	Numero de empleados con resultados de evaluacion satisfactoria / numero de empleados evaluados	Calificar a través del nivel óptimo de desempeño

ESTRATEGIA 2. Incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de las actividades de los procesos administrativos.

Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión

El proceso de Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión muchas veces tiene inconvenientes respecto al seguimiento ya que no tienen acceso a seguimiento de las actividades.

Tabla 2. Proceso de mejora con matriz de seguimiento

Objetivo	Indicador	Actividad
Mejorar el alcance de las acciones con la implementación de la matriz de seguimiento	Número de matrices implementadas/ total de Número de matrices programadas	Aplicar la nueva matriz de seguimiento.

Tabla 3. Procesos que adoptaran la matriz de seguimiento

Unidad	Nro. existentes	Procesos
Unidad de Planificación seguimiento y control de gestión	1	
Unidad de Calidad	1	
Unidad Administrativa Financiera	1	
Unidad de Atención al usuario	1	
Unidad de Admisiones	1	
Total del procesos	5	

Propuesta del nuevo proceso para Planificación, seguimiento y control de la gestión

El proceso propuesto tendrá éxito una vez que se lleve a cabo la aplicación de la matriz de seguimiento y se promueva la concienciación de los profesionales para que cumplan con los plazos establecidos por el gobierno para la entrega de las tareas. Este

proceso solo aplica para los procesos administrativos cuyo cumplimiento se da con la ejecución de sus actividades. Una de las mejoras a realizarse es que deberá entregarse la matriz debidamente llena con el número de actividades cumplidas de acuerdo al tipo de Departamento.

Tabla 4. Actividades de seguimiento a Unidad de Planificación, seguimiento y control de gestión

Actividades	Indicadores propuestos
Plan Operativo Anual del Hospital, en función de los insumos presentados por cada una de las unidades y para la aprobación del Gerente Hospitalario/a y el comité respectivo;	Número de plan operativo entregado / número de plan operativo programado
Plan estratégico del Hospital, enfocado a los objetivos institucionales para la aprobación del Gerente Hospitalario/a y el comité respectivo	Plan estratégico entregado/Plan estratégico programado
Reformas presupuestarias	Número de reformas elaboradas /Número de reformas programadas
Estudios de oferta y demanda de los servicios de salud del Hospital	Número de estudios elaboradas /Número de estudios programadas

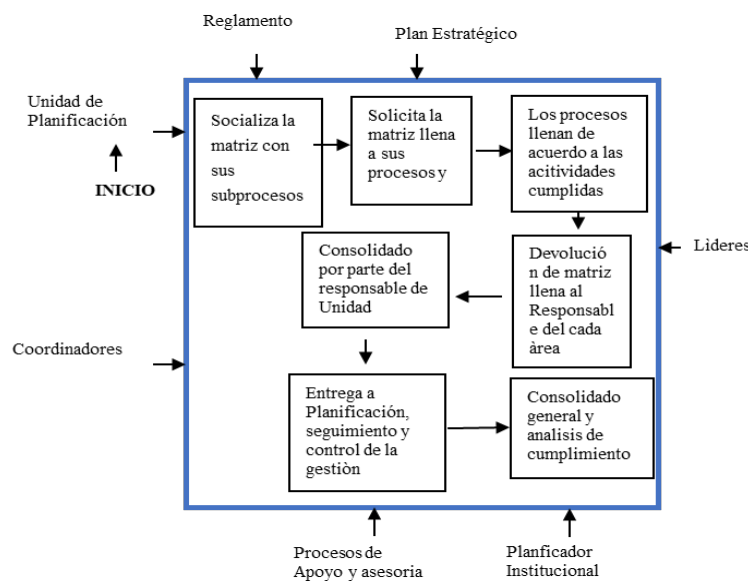


Figura 3. Diagrama del proceso administrativo propuesto

Unidad de calidad

Tabla 5. Gestión de calidad

Objetivo	Indicador	Actividad
Cumplir con la entrega de matriz de actividades de área de calidad	Número de matrices entregadas / total de matrices programadas	Aplicar nueva matriz de seguimiento de calidad

Tabla 6. Actividades de seguimiento a Unidad de Calidad.

Actividades	Indicador
Plan anual de Calidad en función de los resultados de las diferentes evaluaciones y criterios emitidos por el Comité de Gestión de Calidad	Número de planes de calidad entregados / número planes de calidad programados
Indicadores de calidad y mejoramiento continuo de la gestión	Número de informes de evaluación realizados / Número de informes de evaluación programados
Informes de seguimiento a la ejecución y cumplimiento del Plan de calidad del Hospital	Número de informes realizados / Número de informes programados
Auditorías médicas	Número de informes de auditoría ejecutados / número de informes de auditoría programados.
Planes de mejoramiento continuo de la calidad de gestión de los procesos de atención a los pacientes y su aplicación	Número de planes entregados/ número de planes programados

Diagrama del proceso de la Unidad de calidad propuesto

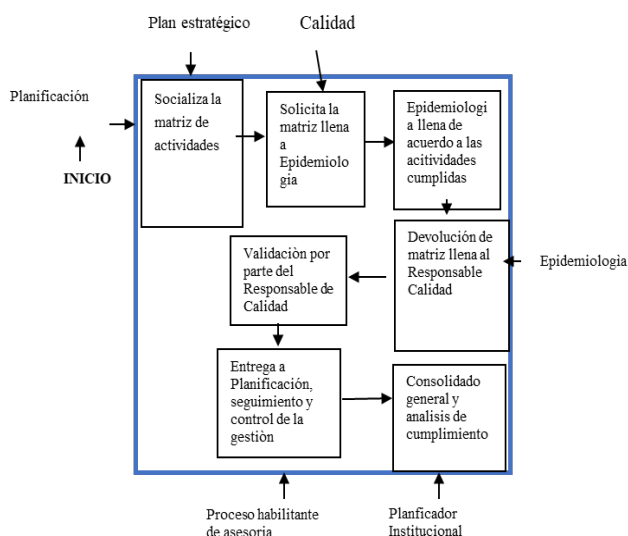


Figura 4. Diagrama del proceso de Unidad de calidad propuesto

Unidad de admisiones

Tabla 7. Unidad de Admisiones

Objetivo	Indicador	Actividad
Cumplir con la entrega de matriz de actividades de área de admisiones.	Número de matrices entregadas / total de matrices programadas	Aplicar nueva matriz de seguimiento de admisiones.

Fuente: Elaborado por Ec. Ivonne Chong Delgado

Propuesta del nuevo proceso destinada al Área de admisión

Con el fin de que el proceso funcione correctamente se debe apoyar en la aplicación de herramientas informáticas, en hospitaliza-

ción ya que por el momento la historia clínica del paciente no se ha digitalizado, también se requiere incrementar el talento humano en el área de archivo y rotación de turnos.

Tabla 8. Actividades de seguimiento Unidad de Admisiones

Actividades	Indicador
Filiación y registro de la cita, cita programada, mantenimiento y actualización	Número de citas agendadas / número de citas programadas
Adecuación de la demanda de atención y alternativas de modulación y de los recursos y previsión de los mismos	Número de informes de consolidados de morbilidad y producción de emergencias entregados/Número de informes de consolidados de morbilidad y producción de emergencias programados
Censo de camas	Número de censos registrados /Número de censos programados
Registro de entradas y salidas de internación	Nro. De matrices de INEC entregadas /número de matrices programadas
Información de atenciones para facturación de acuerdo a los tipos de financiación, clasificación conjunta	Número de informes entregados/número de informes programados
Apertura de Historia Clínica, integración, centralización y normalización de otra documentación clínica; Consulta Externa o Emergencia	Número de historias clínicas abiertas/ número de historias clínicas programadas

Diagrama del proceso del área de Admisión propuesto

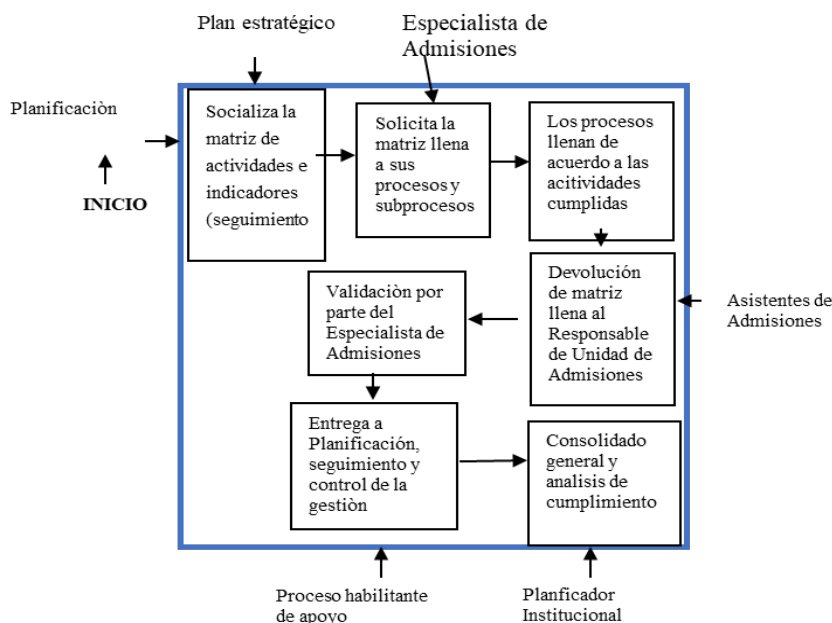


Figura 5. Diagrama del proceso del área de Admisión propuesto

Fuente: Elaborado por Ec. Ivonne Chong Delgado

Administrativo Financiero

En la actualidad cuenta con un responsable para cada subproceso, aunque tiene déficit de personal en compras públicas y en el área de mantenimiento.

Tabla 9. Unidad Administrativa Financiera

Objetivo	Indicador	Actividad
Disminuir los tiempos de espera en todos sus subprocesos de gestión	Numero de procesos ejecutados / número de procesos programados	Aplicar el nuevo cronograma de fases

Tabla 10. Actividades de seguimiento para Administrativo Financiero

Actividades	Indicador
Coordinar las actividades Administrativas, Financieras, de Talento Humano y los Servicios Generales contratados con las diferentes unidades del hospital	Número de actividades administrativas financieras cumplidas / número actividades administrativas financieras programadas
Dirigir, articular, evaluar y mejorar la gestión de las áreas a su cargo	Número de informes de evaluación realizados/Número de informes de evaluación

Implementar las políticas relacionadas al ámbito de su competencia	programados Número de políticas implementadas /Número de políticas programados
Elaborar la proforma presupuestaria del Hospital en coordinación con la Dirección de Planificación y Control de Gestión que se somete a aprobación previa por la Comisión de Dirección	Número de proformas elaboradas /número de proformas programadas
Programar y controlar las actividades administrativas del talento humano, recursos materiales, recursos económicos y financieros del Hospital, de conformidad a la ley, políticas, normas, reglamentos y otros documentos legales pertinentes	Número de actividades entregadas/ número de actividades programadas

Diagrama propuesto del proceso administrativo financiero

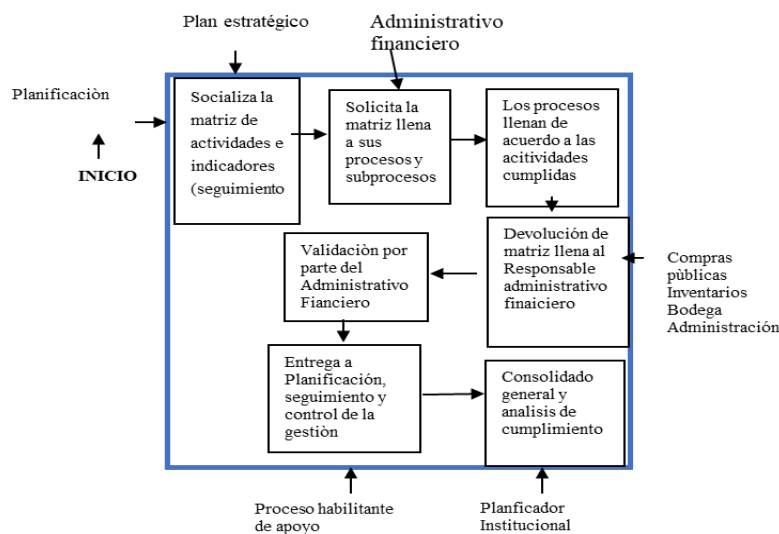


Figura 6. Diagrama propuesto del proceso administrativo financiero

ESTRATEGIA 3. Cuadro de capacitaciones

Según establece el Ministerio de Relaciones Laborales en el plan operativo anual se incluyen de acuerdo al formulario establecido por la entidad el cuadro de capacitación de todo el personal que prestan sus servicios en el Hospital Jipijapa debiendo utilizar mecanismos que permita a la Unidad de Talento Humano planificar, organizar, ejecutar, evaluar y mejorar los programas de forma-

ción y capacitación, para desarrollar y potencializar los conocimientos y actitudes de quienes laboran en los procesos de gestión administrativa.

Etapa 5. Planes de actuación

Unidad de admisiones

El acceso a la zona de admisión se encuentra en la segunda puerta a la izquierda después de girar a la derecha. Esta área,

que consta de una sola planta, se divide en tres espacios:

Archivo central de historias clínicas: Este espacio consiste en estanterías organizadas sistemáticamente para archivar y desarchivar las historias clínicas del establecimiento de acuerdo con el sistema implementado.

Archivo activo: En este archivo se almacenan las historias clínicas de pacientes que han tenido acción médica en los últimos cinco años.

Archivo pasivo: Este archivo incluye las historias clínicas de pacientes que no han tenido acción médica en un período de cinco a diez años o un año después del fallecimiento del paciente.

Índice de pacientes: Este archivo permanente identifica a las personas que han sido atendidas en la unidad. Se organiza alfabéticamente como una guía telefónica.

Ambiente de Procesamiento de Datos

Procesa toda la información estadística del hospital, incluyendo:

Registro diario de pacientes y camas:

Un sistema digital diseñado para documentar diariamente las actividades de movimiento de pacientes y la disponibilidad de camas en cada área de hospitalización. Además, se emplea un método manual para resumir las actividades hospitalarias diarias.

Índice de diagnóstico y procedimientos:

El propósito de un Índice de Diagnósticos y Procedimientos es simplificar el acceso de los investigadores a las Historias Clínicas correspondientes a enfermedades o grupos de enfermedades, así como a procedimientos médicos necesarios para su investigación científica. Este índice también cumple con la función de ubicar las Historias Clínicas que corresponden a un diagnóstico y procedimiento de acuerdo con la Décima Clasificación Internacional de Enfermedades.

Consideraciones generales:

1. Se requiere completar un formulario para cada día y para cada especialidad, incluso los días Sábado, Domingo y feriados.
2. En casos en los que no haya actividad en las salas (sin ingresos, egresos, transferencias ni defunciones), también se debe completar el Censo Diario.
3. El día censal se considera idéntico al día calendario, lo que significa que abarca el período de 24 horas, desde las 0:00 hasta las 24:00.
4. El informe del censo diario debe ser entregado al Servicio de Estadística antes de las 8:00 a. m., incluyendo los días Sábado, Domingo y feriados.

Funciones

Consulta externa

1. Se requerirá que todas las personas presenten su documento de identificación, en el cual se encuentra el número de Historia Clínica (HC), apellidos y nombres. Usando este documento, se ubicará directamente la HC en el archivo central, sin necesidad de consultar el índice tarjetero. Luego, se remitirá la HC a la consulta de acuerdo con el número de turno asignado.
2. En el caso de establecimientos que cuenten con citas previas, se elaborará una planilla de control de citas en la que se registrará la próxima visita. Esta lista se enviará al archivo central con 24 horas de anticipación para que las HC sean remitidas o distribuidas a los diferentes consultorios.
3. Si un individuo no presenta su documento de identificación debido a pérdida, olvido o porque es la primera vez que visita el establecimiento, se consultará el índice tarjetero de pacientes para verificar la exactitud de la información. Si el nombre y el número de la HC están registrados en el índice tarjetero, se preparará un nuevo documento de identifica-

ción con el mismo nombre y número, que se entregará al paciente con la recomendación de conservarlo y traerlo siempre para agilizar y facilitar su atención. En caso de que el paciente no esté registrado en el índice tarjetero, se considerará como un nuevo paciente y se procederá a abrir una HC de acuerdo con la especialidad correspondiente, como medicina interna, cirugía, pediatría, etc.

4. Al finalizar la atención en la consulta externa, todas las HC se recibirán junto con el control de registro de turnos y se enviarán al archivo central para que sean archivadas diariamente según el sistema de archivo establecido. Las tarjetas índice, después de ser registradas en el formulario respectivo, también se archivarán en estricto orden alfabético.
5. En cuanto a los formularios de emergencia (008), se seguirá el siguiente procedimiento: se verificará cada uno de los formularios consultando el índice tarjetero a diario. En caso de que se encuentre una HC, se adjuntará a la misma. Si no se encuentra una HC, se archivará en estricto orden alfabético según la fecha de atención recibida en emergencia.

Ingresos y egresos hospitalarios

Procedimientos generales:

- a. Todas las HC de los pacientes que son dados de alta deben ser enviadas inmediatamente al sector correspondiente de la sala después del egreso.
- b. Se llevará un registro de camas a través del índice de camas, lo que permitirá conocer la disponibilidad de camas de manera rápida y en cualquier momento. En este registro se registrarán los ingresos, egresos y transferencias.
- c. El admisionista se presentará diariamente en el servicio de emergencia para verificar si la cantidad de formularios generados durante el día coincide con los registros de emergencia.

Procedimientos adicionales:

El responsable de admisiones recibirá diariamente, antes de las 8 a. m., los informes de censo diario de todas las especialidades y llevará a cabo las siguientes comprobaciones:

- Asegurarse de que todas las áreas o especialidades hayan entregado los informes de censo diario de pacientes; de lo contrario, se comunicará con la respectiva área para solicitar el informe.
- Verificar que todos los ingresos y egresos se registren en los formularios correspondientes.
- Confirmar que las transferencias entre servicios y especialidades se registren debidamente.
- Garantizar que se registren todas las defunciones ocurridas.

Ingreso Hospitalario:

- Se aceptará la solicitud de ingreso hospitalario llena y firmada por el médico, procedente de consultorios externos y de emergencia. Esta solicitud incluirá la prioridad de internación, el servicio o especialidad, el diagnóstico y el número de la historia clínica.
- El encargado de admisiones verificará la información en el formulario de admisión y alta número 001.
- Se asignará el número de cama del servicio correspondiente según la disponibilidad que se refleje en el índice.
- Simultáneamente, se registrarán los datos necesarios en el registro de ingresos y egresos, y se adjuntarán los formularios correspondientes con sus encabezados completos con los siguientes datos:
 1. Apellidos, Nombres
 2. Form.001 Admisión y Alta
 3. Form.005 Evolución y Ordenes Médicas
 4. Form.020 Notas de Enfermería

5. Form. 003 Examen Físico
6. Form. 004 Anamnesis
7. Form.006 Epicrisis
8. Form. 024 Autorizaciones y Exoneraciones
9. Form.022 Administración de Medicamentos
10. Informe de exámenes complementarios.
 - Se notificará el ingreso del paciente a la sala respectiva y a los departamentos de Dietética, Información, etc.

Egresos hospitalarios:

Cuando un paciente es dado de alta del hospital, se registrará la fecha de salida en la columna correspondiente del registro de ingresos y egresos.

Forma de registro para pacientes de ingreso al área de emergencias.

- En el área de emergencias, se completará el formulario 008 para cada paciente y se llevará un registro correspondiente.
- Se prestará especial atención a los casos de accidentes, envenenamiento o actos violentos, comunicando cualquier sospecha a la policía y registrando detalladamente la información solicitada en el apartado correspondiente del formulario.
- Cuando un paciente requiera ser hospitalizado, se notificará de inmediato al servicio correspondiente y se trasladará al paciente sin demora, junto con el formulario 008 y los documentos necesarios para su ingreso.
- Se elaborará una orden de internación en duplicado, se adjuntará a la historia clínica provisional y se dejará una copia en el servicio.
- Si un paciente tiene una cita programada para consulta externa, se registrará en el formulario 008 la cita correspondiente.

Presentacion de los datos

Cuando se recopilan datos con fines estadísticos, se suele obtener una gran cantidad de información que debe organizarse de manera que resulte fácil de entender y analizar. La presentación adecuada de estos datos facilita la interpretación y comprensión por parte del usuario. De lo contrario, si la presentación no es clara, es probable que el usuario no esté interesado en revisarlos.

Existen dos métodos comunes para presentar datos: mediante cuadros estadísticos y gráficos.

Cuadros estadísticos

El propósito principal de los cuadros estadísticos es resumir y simplificar información numérica de manera que sea fácil de comprender, sin requerir un esfuerzo adicional por parte del lector. Aunque la disposición de los cuadros puede variar según la información que se desee presentar, algunos principios generales incluyen la inclusión de un título, el cuerpo del cuadro y notas explicativas para aclarar los datos presentados.

Unidad Administrativa Financiera

EL Plan de seguimiento para administrativo financiero debe estar diseñado para cubrir las demandas administrativas y financieras de manera apropiada y sistemática, manteniendo para satisfacción de clientes internos y externos.

Tabla 11. Propuesta de solución Unidad Administrativa financiera

Problema	Objetivo	Indicadores	Actividades
Demora en los procesos de adquisición.	Optimizar el levantamiento de procesos de compras.	• Número de procesos levantados.	• Levantamiento de procesos.
Retraso en los procesos.	Mejorar el uso del Sistema Informático SERCOP.	• Estándar de tiempo de demora.	• Control de fases levantamiento.
Insatisfacción del usuario.	Brindar Atención con calidad y calidez.	• Auditorías de HCU • Encuestas de satisfacción.	• Entregas de Informes y resultados.

Fuente: Elaborado por Ec. Ivonne Chong Delgado

El área de administrativa financiera funciona de lunes a viernes 8 horas diarias, y se encuentra dividida en subprocesos de gestión como:

Sub proceso de TICs

Sub proceso de Talento Humano

Sub proceso de Financiero

Sub proceso de Administración

Sub proceso de TICs: En la actualidad existe un profesional administrativo que atiende el área con 8 horas diarias de trabajo, encargandose de todo lo que corresponde a sistemas informáticos y equipos de computación encargandose de los procesos y actividades establecidos en el Registro oficial 1537

Sub proceso de Talento Humano: En la actualidad existe un profesional administrativo, 1 asistente y 1 médico ocupacional según su estructura laborando 8 horas diaria de lunes a viernes, encargandose de los procesos y actividades establecidos en el Registro oficial 1537

Sub proceso Financiero: En la actualidad existe un profesional administrativo laborando 8 horas diaria de lunes a viernes, encargandose de los procesos y actividades establecidos en el Registro oficial 1537.

Sub proceso de Administración. En la actualidad existe un profesional administrativo laborando 8 horas diaria de lunes a viernes, encargandose de los procesos y actividades establecidos en el Registro oficial 1537, y a su vez tiene a cargo otros subprocesos como:

- Compras públicas
- Mantenimiento
- Activos fijos y Bodega

Capacitación

Los Servicios de Administrativos financieros deben tener un programa de capacitación anual, mismo que contará con temas que a continuación se detallan y demás temas afin:

- Administración Pública
- Compras Públicas
- COSO Contraloría General del Estado
- Bienes públicos

Recursos Materiales

Equipamiento

Debe procurar contar con equipos de computación indispensables de acuerdo a sus necesidades.

Comunicaciones

La comunicación se debe llevar en base al sistema de plataformas que actualmente sirven como apoyo para poder evitar traslados a otras instituciones.

Tabla 12. Número de empleados de Hospital Jipijapa

Empleados y trabajadores	Ley Que Los Rige	Número De Empleados
Hospital Jipijapa	• Losep	149
	• Código de Trabajo	144
	Total	193

Área De Talento Humano

Tabla 13. Número de empleados de Hospital Jipijapa

Problema	Objetivo	Indicadores	Actividades
Falta de personal en procesos de gestión administrativa	Matriz de aprobación de brechas	• Número de brechas aprobadas	• Control de estándar. • Consolidación, validación y envío matriz de brechas.
Incumplimiento de actividades	Contratación de personal	• Encuestas de satisfacción el usuario por la adquisición de insumos	• Entregas de Informes y resultados de encuestas

Está ubicada en la entrada del lado izquierdo del Hospital Jipijapa, y de fácil acceso por puerta ubicada de manera precisa para su ingreso, se encuentra en planta alta del edificio administrativo cuenta con:

Analista de talento humano

Deberá llevar a cabo las tareas establecidas en el Acuerdo Oficial 1537 y cumplir con los requisitos estipulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, de acuerdo a sus competencias y conocimientos.

Asistente de talento humano

Deberá llevar a cabo las tareas establecidas en el Acuerdo Oficial 1537 y cumplir con los requisitos estipulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, de acuerdo a sus competencias y conocimientos.

Médico Ocupacional

Este profesional deberá satisfacer los requisitos especificados en el Acuerdo Oficial 1537, de acuerdo con las competencias y conocimientos establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Capacitación

El departamento de recursos humanos debe implementar un programa anual de formación, que incluirá los temas mencionados a continuación, así como otros temas relacionados.

- Normas de atención al usuario
- Administración pública
- Normas de control interno
- Losep y Código de trabajo

Recursos Materiales

Equipamiento

- Debe procurar contar con equipos de computación, materiales y equipos de oficina indispensables de acuerdo a los niveles de atención.

Así como se encuentra estipulado en el Estatuto Orgánico gestión organizacional por procesos de hospitales impartido por el Ministerio de Salud Pública (2012), la Unidad de talento humano es responsable de:

- a. Plan de fortalecimiento institucional y mejoramiento continuo;
- b. Distributivo de funciones y actividades del talento humano de acuerdo a las necesidades de la institución;
- c. Expedientes y registros del personal del hospital;
- d. Sistema de control de asistencia y permanencia del personal en sus puestos de trabajo;
- e. Distributivo de sueldos y salarios del personal;
- f. Roles de pago mensual;

- g. Calendario anual de vacaciones del personal en coordinación con los líderes de las unidades y supeditado a la actividad asistencial, aprobación de la Gerencia Hospitalaria;
- h. Acciones de personal relacionadas con nombramientos, contratos, ascensos, traslados, remoción, vacaciones, permisos, y otros en que tenga que intervenir según normas y procedimientos vigentes;
- i. Informes de creación de partidas y Supresión de puestos de recursos humanos;
- j. Informes de contratos de servicios ocasionales y profesionales;
- k. Informes de optimización de recursos humanos;

Etapa 6. Seguimiento

Con el fin de avanzar en la implementación del plan estratégico y alcanzar mejoras en los procesos de gestión administrativa, es esencial llevar a cabo un seguimiento integral de dichos procesos. Este seguimiento permite evaluar y medir la satisfacción del personal interno y garantizar el cumplimiento de los procedimientos.

Tabla 14. Procesos a seguir para la correcta gestión administrativa

Personal administrativo	Procesos a seguir
Planificación y seguimiento	Implementación de seguimiento a procesos de gestión administrativa
Administrativo financiero	Levantamiento de procesos de compras
Talento Humano	Sistema de capacitaciones
Admisiones	Entrega de informes
Calidad	Matriz de seguimiento de calidad

Etapa 7. Evaluación

La evaluación es el proceso que permite medir los resultados, y ver como estos van cumpliendo con los objetivos planteados, es por eso que se van a utilizar los indicadores de productividad y rendimiento de consulta externa admisiones y emergencias.

Además, se evaluará la mejora de los procesos de gestión con la implementación de la matriz que se presentará mensualmente tomando el resultado de los y así se podrán detectar a través de los resultados los factores que influyen en la conformidad del paciente con la atención recibida.

Validación del Plan Estratégico

Se utilizó el método Delphi como enfoque para llevar a cabo la validación del Plan estratégico integral propuesta en este estudio. Se formó un panel de expertos compuesto por seis profesionales con un amplio conocimiento en las variables de interés, lo que permitió examinar la propuesta con el objetivo de asegurar su validez, confiabilidad y la seguridad de que su implementación podría generar un impacto positivo.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación de los expertos, estos están en consenso acerca de la implementación del Plan estratégico integral. Este plan busca mejorar la gestión administrativa en el Hospital Jipijapa.

Conclusiones

La revisión teórica de diversos autores en torno a la epistemología de la planificación estratégica integral y la gestión administrativa ha proporcionado una base sólida para comprender los conceptos clave relacionados con la planificación estratégica y su importancia en el contexto de la gestión administrativa en el ámbito hospitalario. Por lo cual, se ha identificado la necesidad de una planificación estratégica integral para orientar y alinear todas las actividades administrativas hacia los objetivos estratégicos.

El diagnóstico de la situación actual del plan estratégico integral en relación con la gestión administrativa del Hospital Jipijapa ha revelado áreas de mejora y desafíos significativos, como la lentitud en los procesos, demoras en adquisiciones y falta de personal administrativo. Estos problemas afectan la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y, por ende, la atención al paciente. Por tal razón, es importante el diseño del plan estratégico integral que permita al Hospital Jipijapa mejorar sus procesos.

El diseño del plan estratégico integral es fundamental para mejorar la gestión administrativa en el hospital. El plan desarrollado

incluye objetivos claros y metas específicas que se alinean con la visión estratégica de la institución y proporcionar una hoja de ruta para alcanzar la eficiencia y la calidad en la gestión. Este plan estratégico está adaptado a las necesidades de la institución, elaborado acorde a las particularidades y características de la institución. Al crearlo se establecieron acciones para mejorar los procesos y así satisfacer las necesidades institucionales y de la población que acude por un mejor servicio, está claro entonces que se definen las responsabilidades estableciendo procedimientos necesarios para lograr los objetivos y metas de la organización.

La validación del diseño del plan estratégico integral por parte de expertos fue esencial para garantizar su viabilidad y efectividad. La retroalimentación de expertos en planificación estratégica y gestión administrativa brinda una perspectiva externa valiosa.

Bibliografía

- Carrillo Pérez, J. O. (2011). Planeación estratégica del centro de salud Hospital de "El Corazón" cantón Pangua, período 2010 - 2015. Tesis de grado. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Los Ríos, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c6280ca5-f964-4d5a-8e97-0935cd8bad1d/content>
- Cedeño y Delgado. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *Recimundo*, 160-188.
- Constitución. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. Quito, Ecuador.
- Leal de Valor, D., Bolívar de Muñoz, M., & Castillo Torrealba, C. (2011). La planificación estratégica como proceso de integración de un equipo de salud. *Revista electrónica Enfermería Global*(24), 180-188. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v10n24/administracion5.pdf>
- Ministerio de Salud. (08 de Enero de 2015). Dirección de planificación e inversión. Obtenido de Ministerio de Salud: <https://www.salud.gob.ec/direccion-de-planificacion-e-inversion/>
- Ministerio de Salud. (2019). Plan Anual Comprometido 2019. MSP. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/Plan_Anual_Comprometido_2019-6.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2012). Estatuto orgánico gestión organizacional por procesos de hospitales. Quito: Ministerio de Salud Pública. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>

Pacheco Granados, R., Robles Algarín, C., & Ospino Castro, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 29(5), 259-266. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>

Sánchez Albaverra, F. (2003). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. Cepal. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7284/1/S033145_es.pdf

UTPL. (30 de 03 de 2018). Pasos para una Planificación estratégica en salud. Quito, Ecuador.

Vega Ramírez, A. M. (2017). Gestión Administrativa para cubrir el déficit en los servicios de diagnóstico y tratamiento del IESS hospital de Esmeraldas. Tesis de maestría. Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6186/1/PIUAMSS007-2017.pdf>



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.

CITAR ESTE ARTICULO:

Chong Delgado, I. R., Villacreses Chong, X. I., Chong Sánchez, Y. L., & Chong Delgado, O. Y. (2024). Plan estratégico integral para mejora en procesos de Gestión Administrativa del Hospital Jipijapa. *RECIMUNDO*, 8(1), 38-60. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(1\).ene.2024.38-60](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(1).ene.2024.38-60)