



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCCION EN  
LAS ATENCIONES DE PACIENTES EN LA MATERNIDAD  
VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA**

**AUTORA:**

**María Dolores Bernal Ruperti**

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de  
Ingeniera Comercial**

**TUTOR**

**Saltos Wiesner Lennin Danny, MSc.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

### **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **María Dolores Bernal Ruperti** como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

**TUTOR (A)**

---

**Saltos Wiesner Lennin Danny, MSc.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**Ing. Vergara Pereira Darío Marcelo, Mgs.**

**Guayaquil, septiembre del 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, María Dolores Bernal Ruperti**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Estrategias para Incrementar la Producción en las atenciones de Pacientes en la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza**, previa a la obtención del Título **de Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, septiembre del 2014**

**LA AUTORA**

---

**María Dolores Bernal Ruperti**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **María Dolores Bernal Ruperti**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Estrategias para Incrementar la Producción en las Atenciones de Pacientes en la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, septiembre del 2014**

**LA AUTORA:**

---

**María Dolores Bernal Ruperti**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a todos quienes me han apoyado: a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, que muy acertadamente abrió esta modalidad de estudios a distancia; a todo el personal administrativo, quienes están atentos a las necesidades de los estudiantes que por diversos motivos no obtuvimos un título en la universidad presencial; y, particularmente agradezco a todos mis profesores que durante estos años impartieron sus conocimientos. Hago mención especial a mi Tutor MSc. Lennin Danny Saltos Wiesner, por el apoyo oportuno que me brindó.

Agradezco a la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza por permitirme obtener la información necesaria para el presente proyecto de investigación.

Le agradezco a Monseñor Eugenio Arellano Fernández, Obispo de Esmeraldas por haberme dado la oportunidad de volver a trabajar y el trabajo me exigió esforzarme para obtener un Título de tercer nivel.

Mi agradecimiento a Dios por haberme permitido lograr concluir este proyecto de investigación previo a la obtención del título universitario que es muy necesario para desempeñar adecuadamente el trabajo que realizo.

María Dolores Bernal Ruperti

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, al decir familia se entienda a mi esposo, hijos, nieto, a mi madre y hermanos, realmente han sido mi apoyo incondicional; y sobre todo a Dios, por darme la fuerza necesaria para hacer este proyecto.

María Dolores Bernal Ruperti

## ÍNDICE CON PARTADOS Y SUBPARTADOS.

<b>RESUMEN</b> .....	<b>10</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>11</b>
Antecedentes.....	12
Planteamiento del problema .....	13
Objetivos.....	15
Justificación .....	16
Limitaciones del estudio .....	16
<b>CAPÍTULO I. MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA</b> .....	<b>17</b>
MISIÓN.....	17
VISIÓN .....	17
FODA Institucional.....	17
Ubicación.....	30
Datos Históricos .....	30
Estructura Física.....	32
Información Estadística De La MVBE.....	33
<b>CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS</b> .....	<b>35</b>
FODA.....	42
Definir Procesos Claves y Procesos De Apoyo .....	43
Identificar los Procesos Claves.....	44
Identificación de los Procesos de Apoyo .....	44
Diseño del Mapa de Procesos.....	46
Identificación de los Procesos Críticos .....	47

<b>CAPITULO III. MODELO DE ATENCIÓN A CLIENTES.....</b>	<b>48</b>
Diagrama de Actividades.....	50
Ventajas, Servicio Externo, Servicio Interno, Servicio Posterior Del Modelo De Atención A Clientes.....	51
<b>CAPITULO IV. ESTANDARIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS BÁSICOS EN LA MATERNIDAD.....</b>	<b>53</b>
Requerimientos Básicos para Psicoprofilaxis de Parto .....	53
<b>CAPITULO V. CREACIÓN DE POLITICA EMPRESARIAL EN LA MATERNIDAD.....</b>	<b>57</b>
Definición de Política Empresarial, Tipos De Política, Desarrollo de las Políticas Generales.....	57
Valores Institucionales.....	58
Política General .....	59
Política De Calidad .....	59
Estrategia General.....	59
Análisis .....	60
<b>CAPITULO VI. PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING .....</b>	<b>61</b>
Desarrollar Plan De Marketing.....	61
Misión .....	61
Visión.....	61
Objetivos de la Maternidad.....	61
Campañas de Reconocimiento de la Maternidad .....	62
<b>CAPITULO VII. ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO DE LAS ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR.....</b>	<b>67</b>
Detalle de las Estrategias .....	67
Análisis de la Situación Actual de la Maternidad .....	70
Método.....	72



<b>CAPITULO VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
Conclusiones .....	74
Recomendaciones .....	75
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>76</b>

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación, tiene como fundamento la mejora de la atención y el aumento de la producción de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza. Se realizan propuestas de nuevas estrategias para la aplicación en esta Casa de Salud, para poder aprovechar al máximo la infraestructura y la capacidad humana con la que cuenta la Maternidad.

## INTRODUCCION

La Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” es la única maternidad en la ciudad de Esmeraldas, es una institución que presta servicios de salud en las áreas de ginecología, obstetricia, neonatología, enfermería, trabajo social, ecografías, registro civil, audiología farmacia (despacho de medicinas) y laboratorio clínico de forma gratuita a toda persona que así lo requiera, especialmente a los habitantes de la zona sur de la Ciudad de Esmeraldas, especialmente a los moradores del Barrio La Propicia 1.

El ordenamiento jurídico que rige las actividades de esta institución es un Convenio interinstitucional firmado entre la Comunidad del barrio La Propicia 1, el Ministerio de Salud Pública, la Ilustre Municipalidad de Esmeraldas y el Vicariato Apostólico de Esmeraldas. Desde su apertura en enero del 2008 hasta el 31 de diciembre del 2014, y en base a un modelo de gestión en el que la participación comunitaria fue considerada primordial, en la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” se atendieron en el primeros 16 meses 626 partos (591 partos céfalo vaginales y 35 cesáreas) y se han dado 1 7426 atenciones y/o actividades entre fomento y morbilidad, ya sea por consulta externa, por emergencias, en el centro obstétrico, en el centro quirúrgico y en hospitalización, con una inversión total de \$ 255 044,91USD (Doscientos cincuenta y cinco mil cuarenta y cuatro dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con noventa y un centavos).

El interés de desarrollar el presente tema tiene el propósito de conocer cómo fueron cambiando la producción por las atenciones realizadas en la maternidad, pues hubo una variable muy significativa desde diciembre del 2011 hasta enero del 2014; el hospital provincial Delfina Torres de Concha fue remodelado y las autoridades de salud de la provincia tomaron la decisión de utilizar las instalaciones de la maternidad, lo que hizo

incrementar en un 300% la producción durante ese periodo, al retornar el hospital provincial a sus instalaciones se observó que la producción por atenciones en la casa de salud disminuyeron notablemente, lo cual impulsó a las autoridades de la maternidad a ofrecer nuevos servicios a las mujeres embarazadas de la ciudad de Esmeraldas.

## **Antecedentes**

El 26 de Febrero de 1998 ocurrió una catástrofe en la ciudad de Esmeraldas. Luego de que el poliducto que transporta combustibles sufriera una ruptura y miles de galones de gasolina se derramaron en uno de los canales del sistema de drenaje de la ciudadela “villas de Petroecuador” que finalmente los encauzó a las aguas de los ríos Teaone y, posteriormente, debido a su curso natural, al río Esmeraldas. Fue por las aguas de estos ríos por donde, luego de una explosión, se expandió un incendio de gran magnitud que afectó principalmente a los barrios localizados en las riberas de los mismos y que causó en total 18 muertos y más de 100 heridos poniendo a la ciudadanía esmeraldeña en estado de zozobra.

El barrio la Propicia 1 es una comunidad localizada en el sur de la ciudad de Esmeraldas y que sufrió en gran parte el embate de este incendio. Fue por esta razón que la Primera Sala de lo Civil y Mercantil de Pichincha sentenció a Petroecuador, empresa estatal propietaria del poliducto en cuestión, que a manera de indemnización invirtiera en este sector de la ciudad la cantidad de 11 000 000 USD (once millones de dólares) para la construcción de obras de infraestructura social y productiva.

Fue en este contexto que se construyó la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” en el barrio “La Propicia 1”, justo al lado del Sub-centro de Salud “La Propicia” y colindando con las instalaciones de SOLCA-Esmeraldas. El Vicariato Apostólico de Esmeraldas, por solicitud del Comité barrial “Delfina

Torres Viuda de Concha del Barrio La Propicia 1”, asumió la administración de dicha institución luego de la suscripción de un Convenio entre el Comité Barrial, la Ilustre Municipalidad de Esmeraldas, el Vicariato Apostólico de Esmeraldas y el Ministerio de Salud Pública. Posteriormente, se continuó con la modalidad de la suscripción de convenios.

La calidad de la atención ofertada ha hecho que la atención gratuita de las mujeres en estado de gravidez, tanto partos, cesáreas, salud sexual reproductiva y Gineco-obstetricia a toda la población Esmeraldeña con calidad y calidez, vaya cada día en aumento. La administración y responsabilidades actualmente son compartidas entre la Dirección Provincial de Salud y el Vicariato Apostólico de Esmeraldas.

En diciembre del año 2011, por remodelación del Hospital Provincial General Delfina Torres de Concha (HDTC), la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas (DPSE) dispone a la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza (MVBE), como plan de contingencia, brindar la atención de consulta externa a gestantes, atención Gineco-obstétrica y neonatal de la Provincia de Esmeraldas; para la ejecución de lo dispuesto se suscribe un convenio entre Ministerio de Salud Pública/ Dirección Provincial de Salud/ del Área de Salud No. 1 Esmeraldas Central y el Vicariato Apostólico de Esmeraldas (VAE), en septiembre del 2012.

## **Planteamiento del problema**

La capacidad resolutive de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza debe ser aprovechada por la población esmeraldeña. En los actuales momentos la producción en atenciones ha disminuido con relación al tiempo que el hospital provincial atendió las emergencias gineco-obstétricas de Esmeraldas. Es por esta razón que el presente estudio servirá para

demostrar que con nuevas ofertas en los servicios de la maternidad se incrementarán las atenciones en pacientes.

El año 2013 hubo un número significativo de muertes neonatales por mal formación genética, la institución para el presente año consideró la necesidad de adquirir un ecógrafo 3D y 4D de alta capacidad, que permita detectar en el embarazo estas malformaciones y realizar el tratamiento adecuado desde el embarazo para que la madre reciba a su pequeño en excelentes condiciones y sufra la muerte de su hijo.

Dentro de los objetivos del Plan del Buen Vivir se contempla estrategias para la reducción de muertes maternas y neonatales, al mejorar la calidad de atención de las gestantes y del recién nacido a través de la Psicoprofilaxis Obstétrica y estimulación prenatal en los establecimiento de salud; las madres que reciban Psicoprofilaxis del parto lograrán disminuir las emergencias durante el parto, tales como las hemorragias, desprendimiento de placenta, inadecuada posición del bebé intra útero.

La fisiología del parto y del dolor han sido motivo de múltiples investigaciones para determinar sus causas, sin embargo mediante la preparación de la embarazada han dado buenos resultados.

Las actividades de Psicoprofilaxis obstétricas y estimulación temprana son realizados por profesionales de la salud Obstetrices/Obstetras en los establecimientos de atención primaria brindando atención diferenciada a las adolescentes.

Actualmente no se acostumbra a que los familiares de las pacientes las acompañen a su labor de parto y al parto en sí, lo cual ha ocasionado muchas controversias al momento que han surgido los problemas tanto en el recién nacido o en la madre, pues la presencia de un familiar le dará seguridad y confianza a la paciente, por lo tanto colaborará en el parto. Los nuevos servicios que ofreceremos se incluyen a que un acompañante, el

cual puede ser su esposo o compañero, madre, partera o comadrona, entre en la sala de parto.

Diversas experiencias e investigaciones realizadas en el país, en poblaciones afro ecuatorianas demuestran marcadas diferencias entre la atención del parto en las unidades de salud y las expectativas que tienen las usuarias de acuerdo a sus necesidades socio culturales, lo que en ciertos casos puede constituir una barrera para que las mujeres acudan en búsqueda de atención a las unidades de salud, en tal virtud la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza ofrecerá una atención del parto normal culturalmente humanizado, en reconocimiento de la condición plurinacional, intercultural y multiétnica del país, tratando de articular de esta manera la atención institucional y las prácticas tradicionales de las diferentes comunidades de la provincia de Esmeraldas, así como la oferta del parto en agua que en la provincia de Esmeraldas no tenemos esta opción.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar estrategias que mejoren la calidad de servicios de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza para contribuir al aumento de atenciones ofrecidas a las pacientes.

### **Objetivos Específicos**

Analizar las estadísticas de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza de los años 2011-2012-2013 y los primeros meses del 2014 para cuantificar la cantidad de pacientes atendidas en este periodo de tiempo.

Establecer el impacto de las nuevas estrategias propuestas dentro del funcionamiento de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

## **Justificación**

Es fundamental para una sociedad contar con centros de salud que brinden las mayores seguridades y los mejores servicios para sus necesidades. Siendo el caso de una maternidad es primordial aprovechar al máximo la capacidad resolutive tanto del recurso material como del talento humano. La maternidad Virgen de la Buena Esperanza se ha encargado de las mujeres gestantes y de los recién nacidos de manera eficiente desde su creación; sin embargo, como en todo proyecto, es necesaria una mejora constante de la atención y los servicios brindados, por lo cual en esta investigación se proponen nuevas estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la maternidad mediante la capacitación del personal y readecuaciones en los espacios físicos y la implementación de los equipos y materiales necesarios.

## **Limitaciones del estudio**

Esta investigación delimita su estudio a la producción de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, ubicada en Esmeraldas, durante los años 2011, 2012 y 2013. Se ha definido este tiempo debido a que hasta el año 2011 la producción de esta casa de salud mantuvo valores relativamente bajos para su capacidad máxima; sin embargo, en los años 2012 y 2013 la producción de la maternidad se incrementó en un 300%, dado que se tuvo que recibir las pacientes del hospital provincial de Esmeraldas, el cual se encontraba en remodelación.



# **CAPÍTULO I. MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA**

## **Diagnóstico Institucional**

### **MISIÓN**

Ofrecer servicios de salud en forma gratuita a mujeres embarazadas y recién nacidos con prestaciones en las áreas de atención de partos, cesáreas, salpingectomías, hospitalización y emergencia a las usuarias de la ciudad y provincia de Esmeraldas, en base a un modelo de gestión comunitaria, caracterizándose por su excelente calidad y calidez; cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red en el marco de la justicia y la equidad social.

### **VISIÓN**

La Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” será una institución líder en la atención materno-infantil de la provincia y contará con todos los recursos humanos y tecnológicos para satisfacer las necesidades de la población, bajo principios fundamentales de la Salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente, Además de contribuir con el desarrollo del área médica a través de la ejecución de proyectos de investigación científica.

## **FODA Institucional**

### FORTALEZAS

- Contar con unidad especializada materno neonatal

- Talento humano capacitado, calificado y con experiencia laboral
- Participación del talento humano especializado de atención directa al paciente: Gineco -obstetricia, anestesia, enfermería, trabajo social, audiología.
- Existencia de equipamiento
- Aplicación de la ley de maternidad gratuita y atención a la infancia
- Convenio interinstitucional MSP-VAE
- Forma parte de la red pública integral de salud
- Conformados y funcionando los diferentes comités internos
- Servicio de ecografía 8 horas diarias
- Presupuesto asignado para MVBE
- Contar con ambulancia
- Cumplimiento de referencia y contra referencia
- Contar con servicio de estadística y admisión DE LUNES A DOMINGO
- Relaciones interpersonales apropiadas
- Existencia de stock de medicamentos e insumos básicos y esenciales.
- Aumento de porcentaje de atención de parto institucional
- Servicio de trabajo social de lunes a domingo.
- Toma de decisiones de acuerdo al análisis de la información generada por cada servicio de la institución.
- Cuenta con las señaléticas adecuadas.
- Pasantías de estudiantes y profesionales del ámbito de la salud
- Atenciones según normas y protocolos del MSP
- Planificación y ejecución del POA en forma coordinada.
- Llevar registros contables diarios y actualizados.
- En equipo técnico, administrativo y operativo articulado en cada una de sus funciones
- Cuenta con servicio de alimentación a usuarios internos y externos.
- Cuenta con servicio de lavandería.

- Cuenta con caseta de depósitos final de desechos.

### OPORTUNIDADES

- Presencia y participación del VAE y de la comunidad propicia
- Presencia del equipo del registro civil 8 horas
- Apoyo de las diferentes áreas de salud y de la DPSE
- Fortalecimiento en los procesos técnicos operativos del nivel central del MSP
- El Hospital Delfina Torres de Concha provee de productos sanguíneos
- Apoyo de la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas, Distrito 08 D01.

### DEBILIDADES

- Infraestructura física no es funcional y con limitaciones
- Falta adquirir equipos médicos
- Los médicos no se involucran en los procesos
- No se cuenta con el servicio de medicina transfusional
- Falta de personal especializado por la demanda
- Accesibilidad y ubicación geográfica de alto riesgo
- No se cuenta con alto parlantes para difundir información a los usuarios internos y externos.
- Falta de articulación entre el segundo y primer nivel de complejidad
- No se cuenta con el servicio de rayos X
- Laboratorio no realiza de exámenes complementarios
- No se cuenta con salidas de emergencia.
- Asignación de recursos económicos tardíamente
- Inestabilidad laboral

- Posible paralización de la atención por la falta de anestesiólogos y residentes con adecuada capacidad resolutive según el nivel de atención de la maternidad.

### AMENAZAS

- Desinformación de los medios de comunicación
- Temor de usuarios/as de acceder a los servicios de salud de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.
- Unidades de primer nivel de atención no realizan seguimiento a la usuaria referida a segundo nivel
- Presencia de delincuencia en el sector
- Pacientes sin controles prenatales que acuden durante la labor de parto
- Pacientes auto referidas
- Pacientes adolescentes embarazadas
- Falta de capacidad resolutive de los hospitales cantonales
- Agresión por parte de los usuarios al personal de salud de turno
- Maternidad ubicada en sector con altos niveles de delincuencia
- Maternidad ubicada en sector de riesgo de inundaciones y de accidentes por la cercanía de árboles ancestrales.

El presupuesto asignado para el presente año por parte del Ministerio de Salud Pública es de US\$833.112.62 (OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL CIENTO DOCE 62/100 DÓLARES AMERICANOS). Presupuesto que debemos justificar mensualmente en base a las atenciones en forma gratuita a las pacientes que acuden a hacerse atender en esta Casa de Salud.

En diciembre del año 2011, por remodelación del Hospital Provincial General Delfina Torres de Concha (HDTC), la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas (DPSE), dispuso a la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza

(MVBE), como plan de contingencia, brindar, atención de consulta externa a gestantes, atención Gineco-obstétrica y neonatal, de la Provincia de Esmeraldas, para la ejecución de lo dispuesto se suscribió un convenio entre el Ministerio de Salud Pública/Dirección Provincial de Salud, del Área de Salud No. 1 Esmeraldas Central y el Vicariato Apostólico de Esmeraldas (VAE).

En el 2012 la MVBE, se incrementó en más del 300% la producción en relación al 2011 y de enero a diciembre de 2013 en la MVBE, se brindaron 11.773 atenciones Gineco-obstétricas por emergencia, un total de 3.754 partos, de los cuales el 27% corresponden a adolescentes y el 7% a mayores de 35 años, además se baja el 7,69% de cesáreas en relación al 2012, resolviendo el 98,48% de los casos Gineco-obstétricos, por lo que el porcentaje de ocupación de camas alcanza el 175,20%, siendo la norma de 85%, es importante recalcar que la tasa de mortalidad materna se ha logrado bajar al 26,73%, en relación a la tasa nacional que es de 104.88. (2011.INEC), la mortalidad neonatal se baja el 64,89% en el 2013 en relación al 2011.

El hospital provincial fue habilitado en las áreas de neonatología y Gineco obstetricia a mediados del mes de enero del 2014, momento en el cual la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza se vio afectada en la producción de las atenciones en todos sus servicios. Hubo disposiciones claras de las autoridades de salud de la provincia para que no se realicen cesáreas en la institución. Se redujo notablemente la producción lo cual motiva a las autoridades de la MVBE a impulsar dos proyectos para ofrecer a las usuarias de esta casa de salud.

Es necesario que comprender que por ser la maternidad una unidad operativa del Ministerio de Salud Pública (MSP), que funciona por medio de un Convenio interinstitucional con el Vicariato Apostólico de Esmeraldas (VAE) puede dejar de funcionar si una de las dos partes así lo considerase

conveniente. Por esta razón es de suma importancia justificar el monto de dicho convenio con las atenciones a pacientes, pues la institución se convirtió en un prestador de servicios para el MSP.

Con el argumento planteado los directivos de la maternidad consideran que al implementarse nuevos servicios se incrementarán las atenciones. Esta iniciativa se dio a conocer a los 83 empleados de la institución, en una reunión general la Directora de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, nos hizo ver la necesidad de involucrarnos en un 100% para sacar adelante a la institución, manifestó su preocupación por todos, pues de continuar con la información estadística descendiendo día a día, el futuro de la maternidad no tendría razón de ser.

Para conocer de mejor forma el desarrollo de la Psicoprofilaxis del parto y el parto en libre posición, se envió a la ciudad de Ibarra a dos funcionarias para que realicen un recorrido en los hospitales de la provincia de Imbabura y establecer con los directivos hospitalarios posibles pasantías para los profesionales de la maternidad, lo cual fue positivo pues el personal de salud de la institución fue capacitado mediante las pasantías realizadas en los hospitales de Cotacachi y Otawalo.

De igual forma se contrató a un profesional en obstetricia, experto en la materia para que en una semana realice capacitaciones al personal médico, obstetras y de enfermería de la institución.

En lo referente a los trabajos de adecuaciones de los espacios físicos y de las adquisiciones de los materiales y equipos necesarios para su implementación se realizaron conjuntamente.

Entre las actividades que la maternidad efectúa para atraer pacientes a esta casa de salud, cabe señalar la que realiza el personal de trabajo social, visitan los Sub-centros de salud del cantón Esmeraldas y promocionan los

nuevos servicios a las pacientes de estos lugares. Se realiza esta gestión porque la maternidad no puede hacer una campaña de publicidad en los medios de comunicación.

Es digno de resaltar que en la maternidad se incluyó a todo el personal, pues es necesario que al conocer el proyecto de nuevos servicios estemos enterados desde los guardias (que son quienes reciben en la puerta a las pacientes), hasta el personal de salud (que brindan la atención directa a las mismas). Por lo tanto fue necesaria la socialización del proyecto en todos los niveles de la maternidad (Ver Tabla 1).

También fue oportuno analizar nuestras fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA), de forma que se pudo reflexionar sobre nuestras limitaciones que tiene la institución, lo cual permitió redistribuir a los actores con los cuales nos interrelacionamos en términos de interés común como es el bienestar del usuario.

Con esta oportunidad se analizó cada uno de los servicios con los que la MVBE cuenta con el único fin de trazarnos metas y redefinir los mecanismos que permitan su cumplimiento, así como anticiparse a eventos futuros.

La Maternidad Virgen de la Buena Esperanza es una institución única en su especie en la provincia y el cantón Esmeraldas.

Es una Institución privada sin fines de lucro, actualmente la representa legalmente el Obispo de Esmeraldas, Vicario Apostólico de Esmeraldas (VAE), y funciona bajo un Convenio Interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública.

De manera constante, la Directora de la Maternidad invita al personal a comprometerse a realizar un trabajo participativo, proactivo y de cooperación, buscando que la institución se consolide como referente en la

atención materno neonatal, no solo del cantón Esmeraldas, sino de toda la provincia.

El desarrollo de las organizaciones y de los países sigue la secuencia: QUERER–PLANIFICAR – ACTUAR– VERIFICAR, configurando así, el ciclo natural del desarrollo.

En función de la verificación o evaluación de los resultados de lo actuado, se retorna a la planificación o a la ejecución (retroalimentación) y se impulsa de esta manera el desarrollo en la dimensión del tiempo.

Por otra parte, mientras se ejecuta lo planificado y se evalúan los resultados y avances, se presentan cambios en el entorno y variaciones en las tendencias evolutivas a nivel nacional, regional y global. Frente a estos cambios y variaciones, es necesario revisar los planes de desarrollo y reajustarlos o actualizarlos para asegurar el éxito en el logro de objetivos y metas en las nuevas condiciones y escenarios probables.

Considerando lo anterior, la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, consideró la necesidad de plantear nuevas ofertas de servicios para mujeres gestantes del cantón y provincia de Esmeraldas. Se realizó el análisis del entorno nacional, regional y mundial, contamos con el diagnóstico interno y externo así como la reformulación de la visión, actualización de los objetivos y estrategias.

Este trabajo se desarrolla con una amplia participación de todo el personal de la institución que con sus aportes, ideas y criterios se sustenta el diagnóstico y la reformulación de la visión y de la actualización de los objetivos. Dicha participación ha permitido establecer objetivos y metas alcanzables en el corto y mediano plazo y definir una visión de futuro compartida y desafiante, visión que la habremos de alcanzar trabajando en equipo, con disciplina, integrando esfuerzos y auto exigiéndonos en nuestro



trabajo de cada día, para construir el futuro deseado y por sobre todo, contribuir significativamente al desarrollo del país en el ámbito de la salud brindando atención con calidad y calidez tal son las exigencias del MSP.

Es necesario hacer conocer en el presente trabajo de investigación que el CONVENIO INTERINSTITUCIONAL entre el MSP y VAE, fue suscrito el 10 de septiembre del 2012, el mismo que puede renovarse automáticamente hasta por 5 periodos, si las partes no tienen objeciones.

EL MARCO LEGAL ES EL CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y EL VICARIATO APOSTÓLICO DE ESMERALDAS con el objetivo de ampliar la capacidad resolutive del Ministerio de Salud Pública, a través del fortalecimiento del Área de Salud N° 1 con la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, apoyando la gestión del Vicariato Apostólico de Esmeraldas. El Convenio en mención está suscrito por una parte la Ministra de Salud Pública del Ecuador, representado por el señorita – Ministra de Salud Pública Carina Vance Mafla, y por otra el Vicario Apostólico de Esmeraldas, representado por el Obispo Eugenio Arellano Fernández.

Es importante resaltar que el convenio se ampara en que la Constitución de la República dispone:

Art. 32. “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de 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 sustenten el buen vivir.

El Estado garantizará este 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 la salud, salud sexual y reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”.

La Constitución de la República, respecto a la competencia y atribuciones de los ministros de Estado, señala:

Art. 154.- A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1 Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)

Art. 366.- El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado, Los recursos públicos serán distribuidos con base en criterios de población y en las necesidades de salud.

El Estado financiará a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones, cumplan las políticas públicas y aseguren calidad, seguridad y respeto a los derechos. Estas instituciones estarán sujetas a control y regulación del Estado.”

El Decreto Ejecutivo N° 1780, de fecha 12 de junio de 2009, señala:

“Art. 1.- Facúltese al señor Ministro de Gobierno para que, a nombre y representación del Gobierno Nacional de la República del Ecuador, celebre un contrato con los representantes de las misiones católicas: Capuchina – Vicariato Apostólico de Aguarico; Josefina – Vicariato Apostólico de Napo; Dominicana – Vicariato Apostólico de Puyo; Salesiana – Vicariato Apostólico de Méndez; Combonianas – Vicariato Apostólico de Esmeraldas (...) de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Las misiones Capuchina-Vicariato Apostólico de Aguarico; Josefina-Vicariato apostólico de Napo; dominicana – Vicariato Apostólico de Puyo; Salesiana-Vicariato apostólico de Méndez; Combonianas-Vicariato Apostólico de Esmeraldas; Carmelita-Vicariato Apostólico de Sucumbíos;

Franciscana de Zamora-Vicariato Apostólico de Zamora, y, Franciscana de Galápagos-Vicariato Apostólico de Galápagos se comprometen:

f) A organizar, administrar y mantener con el apoyo económico del Gobierno y con la autorización del Ministerio de Salud Pública, hospitales, centros de salud, dispensarios médicos, farmacias, boticas y botiquines y a colaborar en campañas sanitarias y toda acción relativa al mejoramiento de la salud de los habitantes de las zonas bajo su influencia;

g) A organizar, administrar y mantener, con el apoyo económico del Gobierno y con la autorización de los respectivos ministerios, orfanatos, centros del día y hogares del adulto mayor, (...)

SEGUNDA.- El Gobierno Ecuatoriano, por su parte, atento a la magnitud e importancia de la empresa encomendada a las misiones católicas, y a las dificultades y sacrificios que ella supone, por las circunstancias y condiciones de las provincias de la Región amazónica, provincia de Esmeraldas y provincia de Galápagos, se obliga: (...)

g) Hacer constar para el sostenimiento de cada misión y el mantenimiento de sus obras, todos los años en el Presupuesto General del Estado, una contribución no menor a un mil remuneraciones básicas mínimas unificadas vigentes al año.

Correspondiente, la misma que será pagada a cada misión según la normativa vigente que cumple en Ministerio de Economía y finanzas. Esta subvención constará en el presupuesto se hagan constar asignaciones para obras específicas que realicen cada misión en su jurisdicción; (...)

Art. 2.- Las dudas o divergencias que sugieren entre las partes contratantes, serán resueltas de común acuerdo entre los señores ministros de Estado y los representantes de las misiones.

Art. 3.-La duración del presente contrato será de diez años y regirá a partir de la fecha de publicación en el Registro Oficial de este decreto. Si alguna de las partes no manifestare por escrito su voluntad de darlo por terminado,

o modificarlo, con seis meses de anticipación a la fecha de terminación del contrato, se lo entenderá renovado en los mismos términos y condiciones de tiempo.”

En el convenio se establecen claramente las obligaciones de ambas partes, las cuales son las siguientes:

#### Obligaciones del Ministerio de Salud:

- Cubrir mensualmente, a través de la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas, los egresos generados por las dos unidades de salud del Vicariato de Esmeraldas, previo a una planificación de inversiones realizadas entre la Dirección Provincial de Esmeraldas y las unidades correspondientes al Vicariato de Esmeraldas y la Dirección Nacional de Articulación y Manejo del Sistema Nacional de Salud y la Red Pública de así requerirlo.
- A través de la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas, evaluar la atención, gestión de los servicios de Salud prestando por el VICARIATO, que justifiquen correctamente la transferencia de los recursos.

#### Obligaciones del Vicariato Apostólico de Esmeraldas

- Garantizar la atención gratuita en servicios de salud, a los pacientes que demanden este servicio.
- Velar por el correcto uso de los recursos transferidos por la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas, asegurando el cumplimiento de objetivos e indicadores verificables en calidad y calidez de atención.
- Realizar la promoción y publicidad visible correspondiente al aporte que realiza el MINISTERIO para la atención en las Unidades de salud del Vicariato.

- Remitir oportunamente los informes técnicos de producción y uso de los recursos asignados, a la Dirección provincial de Salud de Esmeraldas y a la Subsecretaria Nacional de Gobernanza de la Salud Pública.
- Según lo especificado en el convenio, este entrará vigencia desde su suscripción hasta el 31 de diciembre de 2013, pudiendo renovarse automáticamente por un año, hasta por 5 años, a menos que alguna de las partes comunique a la otra su voluntad contraria, con al menos 60 días de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo. Para renovar el presente convenio deberá contarse con la correspondiente certificación presupuestaria.

El Vicariato Apostólico de Esmeraldas desarrolla una intensa labor en el campo social, especialmente en educación y salud, apoyando la labor de los respectivos Ministerios, para brindar atención a la población de la provincia, disponiendo de un significativo número de dispensarios y establecimientos de salud, uno de ellos es la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza”.

El presupuesto anual del convenio en el 2012 se suscribió con un monto total de U\$833.112.62 (OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL CIENTO DOCE 62/100 DÓLARES AMERICANOS).

Para la asignación del presupuesto, el MINISTERIO dispuso la partida No. 50 00 005 0108 730299, “Otros Servicios”.

Para dar cumplimiento y seguimiento al presente convenio, el MINISTERIO designa como unidad ejecutora del mismo a la Dirección provincial de Salud de Esmeraldas.

## Ubicación

Se encuentra ubicada en el barrio la propicia 1, calle séptima y avenida los Almendros. Atrás de Solca Esmeraldas y a lado del Sub centro de Salud la Propicia (Ver Gráfico 1)

Gráfico 1



## Datos Históricos

El 26 de Febrero de 1998 ocurrió una catástrofe en la ciudad de Esmeraldas, luego de que el poliducto que transporta combustibles sufriera una ruptura, miles de galones de gasolina fueron derramados hacia uno de los canales del sistema de drenaje de la ciudadela "villas de Petroecuador" que finalmente los encauzó a las aguas de los ríos Teaone y, posteriormente,

debido a su curso natural, Esmeraldas. Fue por las aguas de estos ríos por donde, luego de una explosión, se expandió un incendio de gran magnitud que afectó principalmente a los barrios localizados en las riberas de los mismos y que causó en total 18 muertos y más de 100 heridos poniendo a la ciudadanía esmeraldeña en estado de zozobra.

El barrio la Propicia 1 es una comunidad que sufrió en gran parte el embate de este incendio. Fue por esta razón que la Primera Sala de lo Civil y Mercantil de Pichincha sentenció a Petroecuador, empresa estatal propietaria del poliducto en cuestión, que a manera de indemnización invirtiera en este sector de la ciudad la cantidad de 11'000.000 USD (once millones de dólares) para la construcción de obras de infraestructura social y productiva.

En este contexto fue que se construyó la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza”.

El Vicariato Apostólico de Esmeraldas, por solicitud del Comité Barrial “Delfina Torres Viuda de Concha del Barrio La Propicia 1”, asumió la administración de dicha institución luego de la suscripción de un Convenio entre el Comité Barrial, la Ilustre Municipalidad de Esmeraldas, el Vicariato Apostólico de Esmeraldas y el Ministerio de Salud Pública. Posteriormente, se suscribe un Convenio ampliatorio.

Es así que desde Enero del 2008 hasta la actualidad viene funcionando la maternidad operando bajo un modelo de gestión comunitaria brindando servicios de salud en las áreas de ginecología, obstetricia, neonatología, odontología, enfermería, farmacia (despacho de medicinas), laboratorio clínico, Registro civil, audiología de forma gratuita a toda persona que así lo requiera.

# Estructura Física

## Gráfico 2





## Información Estadística De La Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

**Tabla 2**  
**AÑO 2011**

MESES	PARTO C.V.	CESAREAS	TOTAL
ENERO	63	22	85
FEBRERO	72	37	109
MARZO	98	44	142
ABRIL	113	48	161
MAYO	57	31	88
JUNIO	83	34	117
JULIO	93	25	118
AGOSTO	89	37	126
SEPTIEMBRE	96	22	118
OCTUBRE	105	34	139
NOVIEMBRE	75	38	113
DICIEMBRE	93	33	126
<b>TOTAL</b>	<b>1037</b>	<b>405</b>	<b>1442</b>

**Tabla 3**  
**AÑO 2012**

MESES	PARTO C.V.	CESAREAS	TOTAL
ENERO	217	138	355
FEBRERO	204	122	326
MARZO	253	98	351
ABRIL	224	112	336
MAYO	217	107	324
JUNIO	234	102	336
JULIO	198	97	295
AGOSTO	247	119	366
SEPTIEMBRE	236	105	341

OCTUBRE	213	103	316
NOVIEMBRE	223	111	334
DICIEMBRE	193	104	297
<b>TOTAL</b>	<b>2659</b>	<b>1318</b>	<b>3977</b>

**Tabla 4**  
**AÑO 2013**

MESES	PARTOS	CESAREAS	TOTAL
ENERO	176	129	305
FEBRERO	151	113	264
MARZO	181	120	301
ABRIL	188	107	295
MAYO	244	117	361
JUNIO	207	130	337
JULIO	232	115	347
AGOSTO	206	105	311
SEPTIEMBRE	177	100	277
OCTUBRE	171	112	283
NOVIEMBRE	201	72	273
DICIEMBRE	173	65	238
<b>TOTAL</b>	<b>2307</b>	<b>1285</b>	<b>3592</b>

**Tabla 5**  
**PRODUCCIÓN DE ENERO A JULIO DEL 2014**

MESES	PARTOS	CESAREAS	TOTAL PARTOS
ENERO	153	83	236
FEBRERO	87	2	89
MARZO	99	6	105
ABRIL	107	31	138
MAYO	90	25	115
JUNIO	125	44	169
JULIO	148	52	200
<b>TOTAL</b>	<b>809</b>	<b>243</b>	<b>1052</b>

## **CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

Es necesario fundamentar este trabajo de investigación en los criterios estudiados, por esta razón antes de realizar el estudio como tal, realizaré algunas consideraciones de los temas que en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil tuve la oportunidad de conocer, en base a los cuales fundamento el presente proyecto.

Lo relevante del proceso empieza con la definición de los principios corporativos en una empresa, mismos que se convierten en la guía para las acciones que se encaminarán en torno a la empresa. Estos principios consisten en definir la Visión, misión, objetivos, políticas y valores de la empresa.

Como segundo punto del proceso encontramos el diagnóstico, este debe ser tanto interno como externo. En el diagnóstico interno se procurará destacar las debilidades y fortalezas de la empresa. En el diagnóstico externo se deberá identificar las oportunidades y amenazas de la organización.

El diagnóstico interno, permite identificar y evaluar las capacidades internas de la empresa y conocer en forma oportuna cuales son las fortalezas, debilidades que tiene la misma.

En el diagnóstico también evaluamos las actividades primarias y las de apoyo:

Actividades primarias:

1. Fabricación
2. Marketing-Venta y Servicio

Actividades de apoyo:

1. Administración de materiales
2. Investigación y desarrollo

3. Recursos Humanos

4. Infraestructura

El resultado de ambos diagnósticos se deberá consolidar y terminar en la priorización de los problemas relevantes a atender por parte de la empresa, para lo cual existen herramientas gerenciales que ayudan a concretar dicha priorización. Una vez con los problemas, se procede a la revisión de los diversos tipos de estrategias existentes, éstas van desde las estrategias de tipo funcional, estrategias de tipo de negocios, estrategias corporativas e internacionales.

Conocidos los problemas y las diversas estrategias de las cuales se dispone para su actuación, en la empresa se debe elegir una combinación adecuada de estrategias que ayuden a la solución de los problemas priorizados en la organización. Dicha combinación depende del problema a tratar, del tipo de empresa que se está analizando, por ejemplo si es una empresa con negocios internacionales, lo más probable es que exista una combinación de estrategias de tipo funcional, de negocios y de estrategias internacionales, y así con cada caso que se esté analizando.

Una vez seleccionadas las estrategias de la combinación más apropiada se procede a la implementación de las mismas, para ello será necesario modificar estructuras organizacionales, sistemas de control y sistemas de manejo de conflicto.

Constantemente debe haber control y retroalimentación para asegurar la consecución de los objetivos previamente planificados. Este proceso es importante, ya que le brinda información y aspectos relevantes para la actuación prospectiva por parte de la empresa.

Muchas empresas suelen fracasar justamente porque no se conocen algunos detalles en su interior y menos conocen el entorno externo en el que participan, se toman decisiones alejadas de la realidad que enfrentan, y

dichas acciones son distantes y no coherentes con los objetivos que pretenden alcanzar. Por lo tanto, no importa cuán grande o pequeña sea la empresa, en todas hay que ser proactivo, cuidadosos y tener amplio conocimiento de su interior y del contexto en el cual compiten.

La posición Estratégica define la orientación básica que se le desea dar a la empresa, estableciendo una diferencia competitiva que permita alcanzar una posición deseada dentro de su mercado a largo plazo.

La posición deseada a largo plazo implica un reto para la empresa, debe ser factible de alcanzar y debe reflejar la visión que el ejecutivo responsable tenga de la misma. Es decir las características que él considera necesarias para sobresalir de sus competidores.

La orientación estratégica de la empresa debe incluir uno o varios compromisos en los que se base su éxito, estableciendo una diferencia competitiva: darle a los clientes mejores y distintas razones para comprarle a la empresa y no a sus competidores. La Orientación Estratégica debe reflejar más los recursos que la empresa tiene actualmente, que los recursos que se piensen obtener en el futuro y debe estar tan claramente definida como para normar el comportamiento de la empresa a nivel de decisiones operativas de Mercado; producto, precio, distribución y promociones.

### **Cadena de valor Michael Porter.**

Michael Porter propuso el concepto de "cadena de valor" para identificar formas de generar más beneficio para el consumidor y con ello obtener ventaja competitiva. El concepto radica en hacer el mayor esfuerzo en lograr la fluidez de los procesos centrales de la empresa, lo cual implica una interrelación funcional que se basa en la cooperación.

“La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final”.

### **Ventaja competitiva.**

Una empresa posee ventaja competitiva cuando tiene recursos y capacidades únicas, es decir que las demás empresas no lo tienen, cuenta con recursos que difícilmente los demás lo obtendrán y les permite mantener ventajas por mayor tiempo respecto a la competencia.

#### Recursos y capacidades

Los recursos los ubicamos como tangibles e intangibles que una empresa posee.

Las capacidades para coordinar sus recursos y destinarlos al uso productivo, son los productos de su estructura y sistemas de control de la organización.

#### Los 4 factores generadores de ventaja competitiva

**Calidad**, producir a menores costos y mayores precios unitarios.

**Eficiencia**, producir a menores precios unitarios.

**Capacidad de satisfacción al cliente**, producen y pueden vender a mayores precios.

**Innovación**, producen a menores costos y pueden vender a mayores precios unitarios.

### **Relación de la Cadena de Valor con la ventaja competitiva en una empresa.**

La cadena de valor es una herramienta básica para diagnosticar la ventaja competitiva y encontrar maneras de crearla y mantenerla. Sin embargo, la cadena de valor también puede jugar un valioso papel en el diseño de la estructura organizacional. La estructura organizacional agrupa ciertas actividades bajo unidades organizacionales como mercadotecnia o producción. La lógica de estos agrupamientos es que las actividades tienen

similitudes que deben ser explotadas poniéndolas juntas en un departamento, al mismo tiempo, los departamentos se separan de otros grupos de actividades debido a sus diferencias.

### **Competencia y la cadena de valor**

El panorama competitivo puede tener un poderoso efecto en la ventaja competitiva, porque conforma la configuración y economía de la cadena de valor. Hay cuatro dimensiones del panorama que afectan la cadena de valor: Panorama de segmento. Las variaciones de producto producidas y los compradores servidos.

**Grado de integración.** El grado al que las actividades se desempeñan en casa en lugar de por empresas independientes.

**Panorama geográfico.** El rango de regiones, condados, o grupos de países en los que compite una empresa con una estrategia coordinada.

**Panorama industrial.** El rango de sectores industriales relacionados en los que compite la empresa con una estrategia coordinada.

### **Criterio de Michael Porter frente a una organización:**

Para Michael Porter, cada empresa es muy diferente a las demás, por esta razón al momento de elegir una estrategia para la empresa se debe considerar:

Estrategia es encontrar una forma distinta de competir, creando un valor distinto para el consumidor que permite a la compañía prosperar y lograr una superior rentabilidad. Para él no es estrategia actividades como contar con la última y más eficiente tecnología, las considera necesaria mas no son estrategias.

Estrategia es hacer lo mismo, pero mejor, es encontrar un lugar distinto para que la organización de valor, el desafío es hacer las dos cosas a la vez,

asimilar las mejores prácticas y a la vez tener claro donde haces la diferencia.

**Las claves para la estrategia:**

Mirar a la industria en la que compites. Y pensar en aquello que genera rentabilidad. Manifiesta que al entender esta clave las empresas pueden mejorar su posición.

Las cinco fuerzas que definen colectivamente el potencial de rentabilidad de una empresa. En una industria se debe mirar el poder del cliente, el poder del proveedor, los nuevos competidores, la amenaza de productos sustitutivos y la naturaleza de la rivalidad.

Pese a que estos conceptos tienen ya 30 años, estas cinco fuerzas determinan la rentabilidad, su punto de vista muy poco ha cambiado. Los pilares de la estructura industrial la cadena de valor, la importancia de precio y costo para determinar un rendimiento superior, la distinción entre efectividad y posicionamiento todo eso determinan los pilares competitivos que son imperecederos y en cualquier momento dado de la historia, las formas, las especificaciones evolucionan constantemente.

Con los antecedentes estudiados en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, y planteados en el presente proyecto, procedo a exponer el Diagnóstico de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.



## **CAPITULO III**

### **PARTE I: ESTABLECER MODELO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **DEFINIR PROCESOS, PROCEDIMIENTOS EN LAS ÁREAS CRÍTICAS**

Es muy importante que pueda contar con un diagnóstico institucional, lo cual me permite tener una valiosa herramienta para partir a partir de allí a definir los procesos y procedimientos en las áreas críticas de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

En la Misión se destaca que los servicios son para mujeres embarazadas y para el recién nacido, atiende partos normales, cesáreas, salpingectomías (ligaduras de trompas), hospitalización y servicios de emergencia de manera gratuita a las usuarias tanto de la ciudad y de la provincia de Esmeraldas. El modelo de atención de gestión comunitaria, destacándose por su calidad y calidez en la atención. Además que cumple con responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, basado en las políticas del MSP y al trabajo en red en el marco de la justicia y la equidad social.

Por lo tanto la MVBE ofrece servicios de salud a mujeres embarazadas del cantón y provincia de Esmeraldas. Ese es nuestro campo de acción. Conforme a políticas gubernamentales.

En lo referente a la Visión, vemos a la Maternidad como una institución líder en atenciones materno infantil de la provincia, contará con recursos humanos y tecnológicos para satisfacer las necesidades de la población, con principios fundamentales de la Salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente, Además de contribuir con el desarrollo del área médica a través de la ejecución de proyectos de investigación científica.

En cuanto a la Visión, destaco la búsqueda constante en liderar el ámbito de salud, en el cual es competencia de la misma y que los recursos humanos y tecnológicos vayan enfocados en bien de esa población que es beneficiaria de los mismos.

## **FODA**

Es necesario destacar algunos puntos del FODA Institucional:

Es importante mencionar la capacidad resolutive de los profesionales de la MVBE y el darse a sus pacientes, sin olvidarse que cada uno de quienes hacemos parte de esta casa de salud desde el lugar que nos corresponde servir lo hacemos teniendo en cuenta nuestro objetivo principal (los pacientes). No obstante, entre las Fortalezas también se destaca la articulación tanto en el personal administrativo-financiero y el operativo.

La presencia del Vicariato Apostólico de Esmeraldas, es una fortaleza; únicamente para hacer un comentario relacionado con el Obispo de Esmeraldas por ser el Representante Legal de la MVBE, se le solicitó los primeros días de agosto para que de unas charlas de motivación para los empleados, pues los mensajes llenos de un fondo espiritual siempre vienen bien a los diferentes grupos de trabajadores y empleados de toda entidad.

Algunas de las fortalezas planteadas en el FODA de la MVBE no tienen razón de estar allí, puesto que de lo estudiado en la UCSG, las fortalezas están al interno de la organización, y las que siguientes las ubicaría en oportunidades.

- Aumento de porcentaje de atención de parto institucional
- Pasantías de estudiantes y profesionales del ámbito de la salud

El hospital provincial sigue presentando problemas en su estructura, tal es el caso que por una ocasión hubo lluvia en Esmeraldas y debieron cerrar los quirófanos y el centro quirúrgico, por tal motivo fue necesario atender a las pacientes del hospital en la MVBE. De igual forma ocurrió que por fallas eléctricas en la ciudad, los generadores del hospital provincial no pudieron encender, se llama a la Directora de la maternidad para que se atiendan las pacientes del hospital en la maternidad. Por lo expuesto, mientras ocurran problemas en el hospital, la MVBE tiene la oportunidad de seguir ofreciendo la calidad y la calidez que la caracteriza a las usuarias de los servicios que esta casa de salud brinda.

Con relación a las amenazas es fundamental expresar lo siguiente respecto al punto de la desinformación de los medios de comunicación. Cuando se ha pasado malos momentos debido a sufrimientos por muertes lamentables, los medios de comunicación han desinformado sobre los hechos, pues responsabilizan a la institución, sin dar lugar a explicaciones objetivas de lo sucedido. En muchas ocasiones la cultura de la población de poca preparación, dejan que manipulen a las mujeres en labor de parto a las parteras, las cuales no tienen ninguna preparación como para darles yerbas y brebajes que apresuran el parto, estos problemas constituyen en mi criterio una amenaza, pues el niño por nacer ya llega con sufrimiento uterino y es el mayor riesgo de muerte prematura.

La presencia de la delincuencia en Esmeraldas es fuerte por tal razón se la considera un amenaza importante.

### **Definir Procesos Claves y Procesos De Apoyo**

Por ser una Casa de Salud, la MVBE, los procesos claves son los de atención directa al paciente, es allí donde radican las prioridades en la toma de decisión, por ejemplo al momento de una contratación pesa más la necesidad de contratar a un médico antes que a un analista en compras

públicas. Pues el primero sería parte de un proceso clave en cambio el segundo pasaría a un proceso de apoyo. Sin embargo es importante resaltar las funciones del equipo administrativo-financiero, que siendo un proceso Habilitante de Apoyo, realiza su trabajo en beneficio de los usuarios de la MVBE.

Tal es el caso, por ejemplo en lo relacionado a las adquisiciones, sobre todo de medicamentos, insumos médicos, reactivos de laboratorio, equipos médicos, lencería, alimentación, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, tales como médicos, laboratorio, lavadoras, aires acondicionados y vehículos. El equipo administrativo-financiero no atiende directamente a las pacientes, pero para que los médicos, enfermeras, anestesiólogos, Obstetrices realicen adecuadamente sus funciones es preciso tener todo en orden, con los medicamentos necesarios y con un buen ambiente.

### **Identificar los Procesos Claves**

En un hospital es fundamental el área de emergencia, puesto que como su nombre lo dice allí no se puede perder el tiempo, en la emergencia se trata con las pacientes que muchas veces llegan en condiciones críticas y lo único que pueden hacer es ingresarlas a la sala de parto o al quirófano. Por lo tanto en la MVBE el proceso clave está en emergencia, centro quirúrgico, sala de parto, laboratorio clínico, farmacia.

Por ser parte del servicio directo a las pacientes la consulta externa y hospitalización, no obstante no tienen las mismas consideraciones que las anteriores, pues en la primera se atienden pacientes que regularmente realizan sus controles prenatales y en hospitalización, están las pacientes que luego de haber pasado por recuperación son trasladadas a piso cuando están estables.

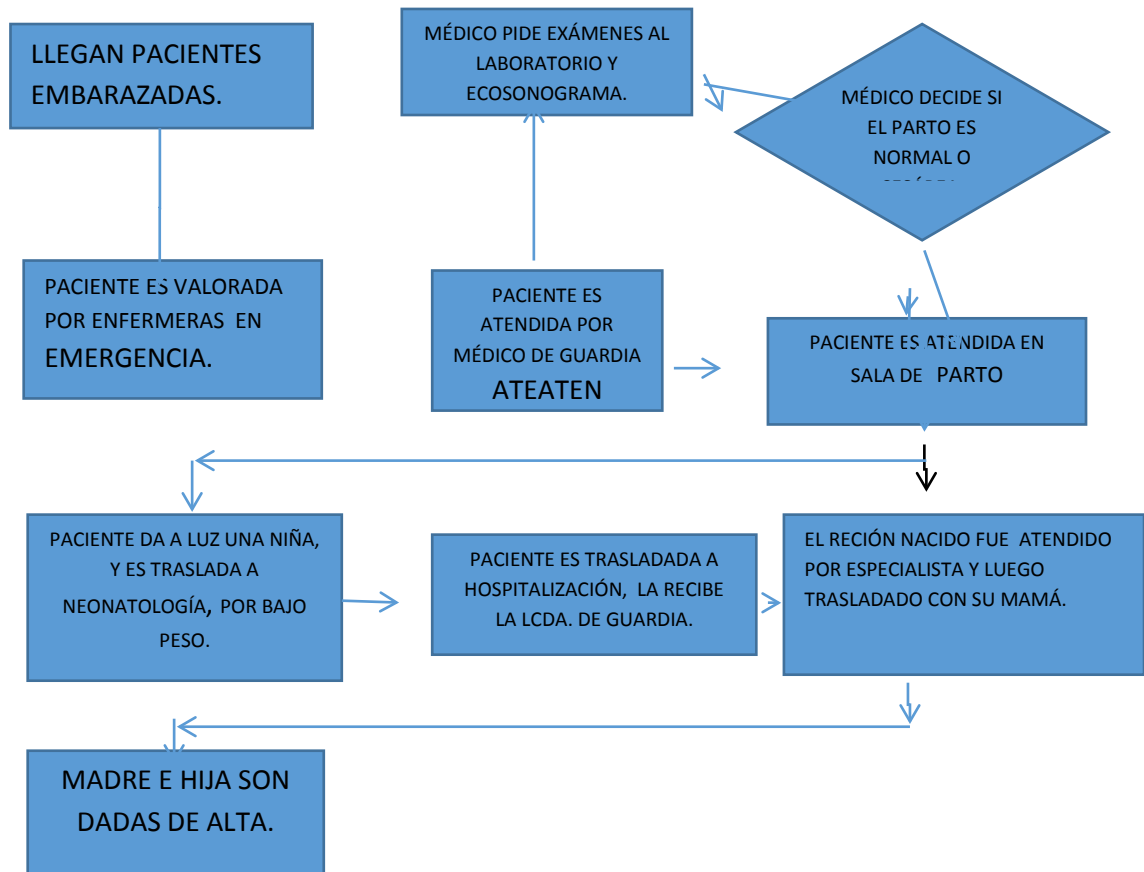
### **Identificación de los Procesos de Apoyo**

Las demás áreas estarían también dentro de los procesos de apoyo:

- Estadísticas.
- Trabajo Social
- Personal de limpieza y mantenimiento
- Personal administrativo (Bodega, Activos fijos)
- Personal Financiero
- Personal de Talento Humano
- Personal de Tecnología informática.
- Personal de seguridad y vigilancia.
- Personal de cocina
- Choferes de ambulancia y de camioneta.
- En la Maternidad contamos con diferentes Comités, que vienen a brindar apoyo en la toma de decisiones, tal es el caso ante un eventual suceso adverso. O el Comité farmacológico que es quien aprueba en última instancia la adquisición de medicamentos esenciales, básicos y necesarios.

## Diseño del Mapa de Procesos

### FLUJO DE ATENCIÓN A PACIENTES EMBARAZADAS POR EMERGENCIA.



El proceso de atención a las mujeres embarazadas debe ser muy ágil, para lo cual es necesario tomar todas las medidas necesarias para que no falte absolutamente nada, pues al tratarse de un área crítica es necesario prever todo lo necesario.

En este aspecto el personal responsable de Bodega tiene una gran responsabilidad, pese a ser parte de un proceso de apoyo, si no realiza los egresos en el sistema contable y no está atenta al stock de los medicamentos, insumos médicos, reactivos y productos de limpieza, se crearía un caos en la MVBE por desabastecimiento.

## **Identificación de los Procesos Críticos**

Con todo lo expuesto definitivamente la emergencia y el centro quirúrgico de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza son los procesos críticos y dependiendo de la gravedad o de la urgencia en la toma de muestras de laboratorio, también el laboratorio clínico.

## **CAPITULO III. MODELO DE ATENCIÓN A CLIENTES.**

### **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN PARA RESOLVER OPORTUNAMENTE PARTOS Y EMERGENCIA-URGENCIAS GINECO-OBSTÉTRICAS Y NEONATALES, ASÍ COMO LA PSICOPROFILAXIS DEL PARTO A PACIENTES DE LA MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA.**

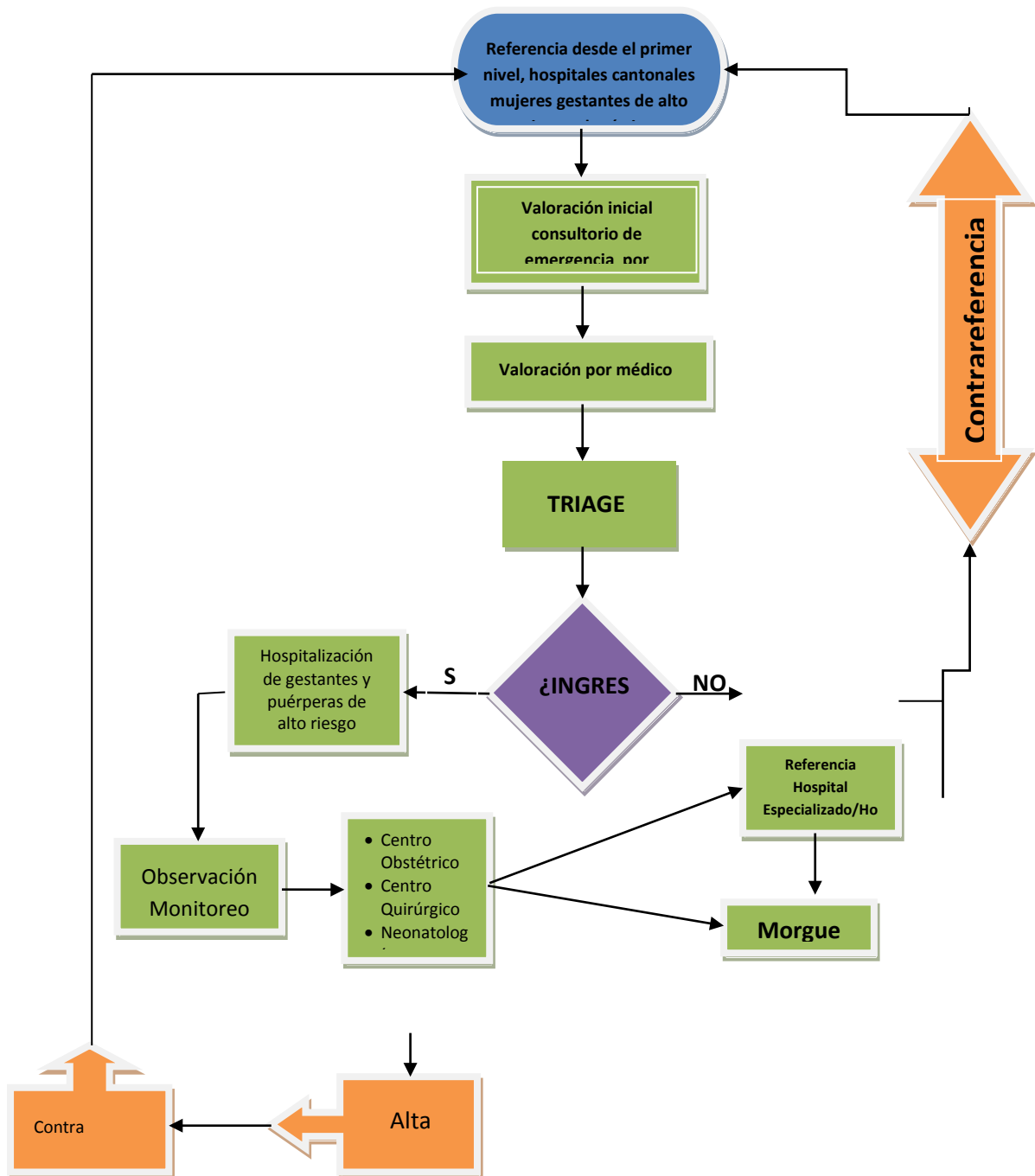
- Garantizar la calidad de atención de partos y de emergencias-urgencias obstétricas y de recién nacidos.
- Proceso de capacitación continua y evaluación a profesionales.
- Docencia, pasantías, actualización de normas de los diferentes programas, presentación de casos clínicos, evaluación periódica de conocimientos, observación directa de la calidad de atención, evaluación de la aplicación de normas en historias clínicas y capacitación en transporte y manejo de pacientes críticos.
- Promover Postgrados. Iniciar postgrados en Gineco-obstetricia, pediatría-neonatología y anestesia en la ciudad de Esmeraldas.
- Proceso de capacitación a los servidores. Sobre normas de bioseguridad y manejo de desechos hospitalarios.
- Proceso de capacitación sobre el llenado de formularios. Actualización sobre el llenado de formularios y manejo adecuado de la historia clínica.
- Asegurar el número suficiente de profesionales en la MVBE.
- Contar con médicos anestesiólogos para resolver oportunamente las complicaciones obstétricas.
- Dotar oportunamente de medicamentos, insumos y reactivos de laboratorio a la MBVE.
- Implementar el Servicio de Medicina Transfusional tipo 1 en el laboratorio de la MVBE, para contar oportunamente con hemocomponentes.
- Asignar presupuesto para las adecuaciones en los servicios de Gineco-obstétrica y neonatología.



- Permanencia de profesionales devengantes de beca en las especialidades de pediatría-neonatología, Gineco-obstetricia, anestesiología.
- Continuar con la compra de servicios de médico anesthesiologo a clínica privada de la ciudad de Esmeraldas, hasta que se contrate a médicos anesthesiologos, RX y TAC para RN.

## Diagrama de Actividades.

### FLUJO DE ATENCIÓN DE PARTOS Y EMERGENCIAS OBSTETRICA Y NEONATALES EN LA PROVINCIA DE ESMERALDAS



## **Ventajas, Servicio Externo, Servicio Interno, Servicio Posterior Del Modelo De Atención A Clientes**

La salud no es solo un proceso dependiente únicamente de factores físicos sino que responde también a factores psicosociales, asimismo en nuestro país la realidad muestra que las mujeres al momento de dar luz se enfrentan a dicha situación en condiciones hospitalarias variadas, pero sin que su familia tenga un rol activo y decisivo en la llegada al mundo del nuevo integrante del grupo familiar.

Es necesario considerar que la atención de la mujer y el recién nacido introduciendo la perspectiva de los vínculos que existen entre la madre y su familia y con el equipo de profesionales de la salud es una oportunidad para proteger a todos los miembros del grupo familiar y fortalecer los factores identificados como protectores de la salud por sobre los de riesgos como pueden ser edad, nivel educativo o situación de pobreza de las madres.

Es oportuno señalar que la Psicoprofilaxis y La Estimulación Prenatal contribuyen a reducir la mortalidad materna y perinatal y mejora la calidad de atención de la gestante y del recién nacido en los establecimiento de salud, por esta razón también es muy importante el servicio que la MVBE ofrece, pues las madres que reciben Psicoprofilaxis del parto logran disminuir las emergencias durante el parto como las hemorragias, desprendimiento de placenta, inadecuada posición del bebé intra útero.

Ventajas para los clientes (usuarias) de la MVBE.

- Menor grado de ansiedad de la madre, permitiéndole adquirir y manifestar una actitud positiva
- Adecuada respuesta durante las contracciones uterinas, utilizando adecuadamente las técnicas de relajación, respiración, masajes

- Mayor posibilidad de ingresar al establecimiento de salud en fase activa de trabajo de parto, evitando innecesarias y repetidas evaluaciones previas
- Menor duración de la fase de dilatación en relación al promedio normal
- Menor duración en la fase expulsiva
- Esfuerzo de la madre más eficaz, sin perder atención al objetivo y significado de su labor
- Menor uso de fármacos en general
- Menor riesgo de presentar complicaciones obstétricas durante el trabajo de parto
- Ampliará las posibilidades de gozar de la participación de su pareja incluso durante todo el trabajo de parto
- Menor incidencia de partos por cesárea y partos instrumentados
- Recuperación más rápida y cómoda
- Mejora la lactancia sin complicaciones
- Menor incidencia de depresión post parto.

Por su parte la MVBE se compromete a:

- Garantizar la atención gratuita a los pacientes que requieran servicios de salud materno-neonatal.
- Coordinar y realizar actividades conjuntas con las diferentes unidades operativas.
- Impulsar la atención materno neonatal con calidad y calidez realizar la promoción y publicidad visible correspondiente al aporte del MSP.
- Informar al ministerio de salud pública sobre el avance y resultados de las actividades y los mecanismos implementados en las adquisiciones del tiempo que dure el convenio.

## **CAPITULO IV. ESTANDARIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS BÁSICOS EN LA MATERNIDAD.**

### **Requerimientos Básicos para Psicoprofilaxis de Parto**

#### Recursos Humanos.

Las actividades de Psicoprofilaxis obstétricas y estimulación prenatal son realizadas por profesionales Obstetrices/tras y por enfermeras. Los profesionales de la salud deberán contar con capacidades y competitividades técnicas además de reunir un conjunto de habilidades y destrezas para la atención obstétrica y neonatal.

- Médico general
- Obstetra
- Enfermera
- Partera o partero certificado por el MSP.

#### Infraestructura.

Los establecimientos del primer nivel de atención pueden adecuar los espacios con los que cuentan de acuerdo a la infraestructura, asegurando la comodidad y privacidad a las usuarias y sus familiares en las sesiones de Psicoprofilaxis obstétricas y estimulación prenatal.

Los establecimientos de salud pueden adecuar los espacios con los que cuentan de acuerdo a la infraestructura, asegurando la comodidad y privacidad a las usuarias y sus familiares en la atención de su parto.

Los ambientes deben ser amplios, iluminados, ventilados, contar con servicios higiénicos y adecuados a las necesidades de la actividad a realizar, temperatura adecuada y música ambiental relajante para que brinde un ambiente cálido y confortable a las usuarias que permita.

- Aplicar las normas y protocolos de atención de la gestante y del recién nacido.
- Garantizar los derechos que tiene la madre para elegir la posición (sentada, arrodillada, parada o acostada) durante el período expulsivo del parto. El
- Acompañamiento de un familiar y el apoyo de un profesional de salud o de una partera tradicional.
- Evitar o minimizar el sufrimiento fetal, como derecho del recién nacido, asegurar el apego inmediato y lactancia precoz.

#### Materiales y mobiliarios

- Espejos grandes en la pared
- Colchonetas, Almohadas y rodillos
- Escritorio, Sillas apilables, Armario, Dispensador de agua
- Adornos apropiados (maceteros, lámparas de papel, cuadros o afiches alusivos)
- Material didáctico
- Televisor, Reproductor DVD, Reproductor de audio (con micrófono)
- Pizarra acrílica grande
- Trípode
- Linterna
- Masajeador manual
- Muñeco anatómico de recién nacido
- Maqueta anatómica: pelvis, mamas, aparato reproductor, desarrollo embrionario, parto etc.
- Balones Gymball de 75 cm de diámetro
- Balones pequeños con textura.
- Pelota pequeña
- Peluche pequeño
- Teléfono de plásticos
- Tambor, panderetas, flautas, maracas.

- Aceites naturales, Otros aceites naturales
- Implementos para la higiene del recién nacido (tina, jarra, jabón, toalla, pañales)
- Material de escritorio, Ficha de inscripción y seguimiento, Tarjeta de cita, Formato de parte diario, Útiles de escritorio y papelería
- Material educativo y de difusión (trípticos, folletos, rota folios etc.)
- Otros.

#### Ropa clínica

- Batas adecuadas a la realidad local
- Pantalón y chaquetas cerradas y amplias
- Campos adecuados a la realidad local
- Jabón líquido, papel, toallas
- Otros.

#### Equipo completo de la atención del parto

- Tensiómetros, estetoscopios, balanza pediátrica, lámpara de cuello de ganso
- Equipo de recepción y reanimación neonatal
- Soporte para suero, Catgut, material de sutura.
- 2 sillas, estanterías para guardar medicamentos, taburetes, cama
- Fuentes de calor (calefactores)
- Argolla de metal instalada en el techo, soga gruesa de 5 metros.
- Colchonetas, con sus respectivos campos para cubrirlas.
- Recipiente de acero inoxidable
- Fundas de agua caliente
- Botas o medias de tela
- Campos para la recepción del recién nacido
- Batas o ropa adecuada de algodón para la parturienta
- Medicamentos para el parto
- Estanterías para plantas medicinales propias de la zona

- Utensilios para la preparación de aguas medicinales
- Recipientes corto punzantes
- Incubadoras
- Silla para parto
- Barras metálicas

Con la iniciativa de estos dos proyectos, la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, busca estandarizar actividades de Psicoprofilaxis obstétricas y estimulación prenatal aplicando sesiones teóricas-prácticas con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos que constituyan al logro de una maternidad saludable y segura, de igual forma, mejorar la calidad de atención de la salud sexual y reproductiva a nivel local. De esta forma busca disminuir las incidencias de los índices de mortalidad materna y neonatal fomentando así la atención del parto en libre posición.



## **CAPITULO V. CREACIÓN DE POLITICA EMPRESARIAL EN LA MATERNIDAD**

### **Definición de Política Empresarial, Tipos De Política, Desarrollo de las Políticas Generales.**

Definición de Política empresarial:

A la declaración de principios generales que una empresa o que organización se compromete a cumplir, se la define como Política empresarial. Son una serie de reglas y directrices que marcan el comportamiento de quienes la forman y se determinan las bases sobre cómo se desarrollarán los demás documentos de la organización, en líneas generales se define la filosofía de la empresa. No se trata de argumentar mucho, la cual bien puede constar de una o dos páginas, sin incurrir en detalles. Sencillamente enumerar las líneas generales, se pueden por ejemplo señalar, el compromiso de cumplir con el Reglamento General Interno, así como el Reglamento de la LOSEP, además es importante plasmar en este documento, la voluntad de crear un buen ambiente de trabajo, estar abiertos a implantar nuevos sistemas de mejora continua.

Esta política organizacional, se constituye en un manual que guiará a todos los empleados y marcará la diferencia de la empresa, por lo tanto es necesario distribuirlo a todo el personal.

### **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**

La Maternidad Virgen de la Buena Esperanza estará guiada y se desarrollará sus procesos y sistemas bajo los siguientes principios:

- a) La institución se debe fundamentalmente a la población Esmeraldeña; a ella orienta todo su esfuerzo, contribuyendo a la solución de sus

problemas, mediante la atención personalizada con calidad y calidez, de profesionales altamente capacitados y con don de servicio.

- b) La búsqueda permanente de la excelencia por medio de la práctica de la cultura de la calidad en todas sus prestaciones.
- c) La formación consciente, participativa y crítica con libertad y rigor científico, que comprenda y respete los derechos fundamentales del ser humano y de la comunidad.
- d) El cultivo de valores morales, éticos y cívicos, respetando los derechos humanos con profunda conciencia ciudadana.
- e) La conservación, defensa y cuidado del medio ambiente y el racional uso de los recursos naturales; y,
- f) La práctica de los valores tradicionales de orden, disciplina, lealtad, justicia, gratitud y respeto, en el contexto de la responsabilidad, la honestidad a toda prueba, el autocontrol, la creatividad, el espíritu democrático, la solidaridad y la solución de los problemas mediante el diálogo y la razón.

## **Valores Institucionales**

La conducta de todos y cada uno de los miembros de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, se mantendrá siempre bajo la práctica de los valores institucionales que se describen a continuación:

- Honestidad a toda prueba.
- Responsabilidad
- Confianza

- Liderazgo y emprendimiento.
- Pensamiento crítico.
- Lealtad.
- Respeto a las personas.
- Igualdad de oportunidades.
- Orden y disciplina conscientes.
- Trabajo en equipo.
- Identidad institucional.
- Búsqueda permanente de la calidad
- Práctica de la justicia y solidaridad.
- Responsabilidad social.

### **Política General**

Orientar el esfuerzo institucional en forma sinérgica y participativa, que nos permita alcanzar la excelencia en atención materno infantil.

### **Política De Calidad**

En la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, las gestantes son las personas más importantes a las que tenemos que servir y satisfacer, cumpliendo con lo que ofrecemos en los plazos establecidos y mejorando permanentemente todos los procesos operativos y administrativos.

La exigencia en el ámbito profesional, el bienestar y la seguridad de todos quienes formamos la MVBE son nuestras prioridades, para dentro de un marco de principios y valores, desarrollar una Cultura de Calidad Institucional.

### **Estrategia General**

Innovar y mejorar continuamente los procesos institucionales, trabajando proactivamente y en equipo.

## **Análisis**

Considero que tanto los principios como los valores institucionales están planteados como una aspiración noble de quienes han pasado por la Dirección de esta joven Institución y quieren ver que la Maternidad cuenta con grandes valores y principios, que no sólo sea un lugar donde trabajen un grupo de personas, sino que esas personas, se relacionen entre sí, que brinden lo mejor de sí, que contribuyan a la solución de los diferentes problemas que diariamente se dan. Que se vuelva a cultivar los valores morales, éticos y cívicos. Que se ame la naturaleza y se preocupen por la misma. Todo lo demás sin descuidar los principios básicos de orden, disciplina, lealtad, gratitud y respeto, en el contexto de la responsabilidad, la honestidad a toda prueba, el autocontrol, la creatividad, el espíritu democrático, la solidaridad y la solución de los problemas mediante el diálogo y la razón.

La conducta de todos y cada uno de los miembros de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, se mantendrá siempre bajo la práctica de los valores institucionales descritos anteriormente.

El tipo de política es general, pues alcanza a todos quienes hacemos parte de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

## **CAPITULO VI. PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING**

### **Desarrollar Plan De Marketing**

Siendo el plan de marketing la herramienta principal para definir la gestión y competir eficientemente, buscar rentabilidad y mantenerse bien posicionado en el mercado, es necesario replantear la Misión, Visión y Objetivos de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza. El Plan de Marketing se constituirá en la guía que se tiene en la institución.

#### **Misión**

Brindar atención Gineco-obstetra y neonatal a mujeres embarazadas y recién nacidos, ofreciendo servicios de salud en forma gratuita en las áreas de consulta externa, hospitalización y emergencia, con atención de calidad y calidez y alto espíritu de colaboración cristiana.

#### **Visión**

Afianzar la imagen de prestigio en la de Esmeraldas y en el sector de la salud que le corresponde, siendo modelo de atención al brindar servicios personalizado, con personal experimentado y tecnología de punta.

#### **Objetivos de la Maternidad**

- Contribuir con las políticas gubernamentales en evitar por todos los medios muertes maternas y neonatales.
- Establecer procesos de atención que permitan resolver de forma oportuna las necesidades de los pacientes, en forma gratuita.
- Generar un ambiente de trabajo que satisfaga al usuario interno, con la finalidad de mejorar su rendimiento y productividad.
- Administrar el recurso económico en busca de dotar lo necesario para adquirir medicamentos, insumos médicos, reactivos de laboratorio y más materiales útiles para atender pacientes.

- Dar a los pacientes el valor agregado en atención y servicio, en todas las áreas que estos acudan.
- Propiciar una comunicación y eficiente tanto con los usuarios internos como externos, para evitar dificultades en la comunicación.
- Atender disposiciones que el MSP implemente.
- Velar para que el servicio público sea reconocido como excelente.
- Promover un ambiente sano y sustentable, considerando los derechos de la naturaleza y garantizando el acceso seguro a agua, aire y suelo.

## **Campañas de Reconocimiento de la Maternidad**

### **Incremento en atenciones a Pacientes a través de un Marketing Mix, Precio, Alianzas Comerciales, Publicidad Tradicional.**

Considere que al involucrar al personal para que participe en los objetivos planteados en el presente plan de marketing, permitirá que la de la Maternidad se recupere, pues para afianzar la imagen se requiere del esfuerzo de todos, por lo tanto es necesario que todos quienes formamos parte de la institución con una actitud positiva velemos para dar lo mejor de sí.

Diariamente cada paciente es la mejor oportunidad que tiene la MVBE de dar lo mejor de sí, por lo tanto esta es la campaña de reconocimiento que tenemos. Toda paciente debe ser tratada de la mejor manera, con atención de preferencia, haciéndola sentir como única. Pues esta paciente será la mejor referente que la MVBE tenga para alcanzar su imagen. No se descarta la posibilidad de realizar campañas masivas en los medios de comunicación local, sin embargo de nada valdrían si las pacientes reciben maltrato.

El Ministerio de Salud Pública tiene un sistema de atenciones a pacientes por medio de una RED de servicios, esta red la constituyen los diferentes niveles de atención, según la complejidad de cada unidad operativa, tal es el caso que la MVBE está considerada en II nivel de atención, por lo tanto las pacientes también son enviadas de los diferentes Centros y Sub centros de salud de Esmeraldas, no obstante la mayor competencia para la MVBE es el Hospital Delfina Torres de Concha, porque como ya lo expliqué por haber sido remodelado y equipado con nuevos equipos, las pacientes han preferido tener sus hijos en el hospital. Por esta razón la MVBE presenta un servicio diferente a las pacientes.

Al observar las atenciones de partos y cesáreas de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza es notable el incremento que hubo durante los años 2012 y 2013, lo cual se dio por la remodelación del Hospital Delfina Torres de Concha, tiempo en el cual la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza demostró que aun teniendo muchas limitaciones en sus espacios físicos fue capaz de solventar la problemática provincial en cuanto a atenciones Gineco-obstétricas y neonatales. Es por este motivo que se propuso este tema porque creo en la capacidad resolutoria de los profesionales de la institución.

Una vez que las instalaciones del Hospital provincial fueron inauguradas el 16 de enero del 2014, se puede notar que la producción de las atenciones en la MVBE disminuyó notablemente. Era normal que la población quiera disfrutar de equipos nuevos y de instalaciones modernas, que para ese momento le ofrecía el HDTC. Esto representa un problema para la institución, pues en el primer momento las autoridades provinciales de salud, deciden que no deben realizarse cesáreas en la maternidad, corriendo el riesgo de cerrar las instalaciones porque pretendían dejar la casa de salud sin cirujano y sin anesthesiologo, lo cual constituía un grave problema. Con el paso de los días se dieron cuenta que el HDTC, presentó nuevos problemas

en algunas áreas reconstruidas y dispusieron que se atiendan cesáreas sin complicaciones, es por estos motivos que aún se atiende con normalidad.

Es por estos motivos que se ve la necesidad de abrir la oferta de servicios en la MVBE, pues el futuro no era halagador. Se realizaron algunos ajustes al presupuesto, que por ser flexible, se lo modificó. Se realizaron algunas consideraciones, como por ejemplo ya no se debía adquirir tantos medicamentos para atender partos por cesáreas, pues se limitó desde la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas (DPSE), por lo tanto ese recurso económico se lo utilizaría en algunas remodelaciones necesarias para habilitar los espacios físicos propuestos.

Históricamente la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza presenta un promedio diario de tres partos normales y una cesárea, y lo demuestran las estadísticas del año 2011, así como el periodo del 2014.

El plan de parto es una herramienta que busca movilizar y organizar a la familia y a la comunidad para el traslado oportuno de la gestante, puérpera y/o recién nacido a el establecimiento de salud.

En la proyección para el presente año, las autoridades consideraron que la producción en atenciones de partos normales será de 2000 y 400 partos por cesáreas, lo cual constituye un gran reto para la institución, pues las políticas gubernamentales exigen que los profesionales justifiquen mensualmente su producción que debe realizarse con calidad y calidez. Mucho más cuando se trata de un Convenio, que puede dejar de suscribirse.

Al analizar las atenciones hasta julio del 2014, tenemos un total de 1052, viendo que hubo un incremento en la curva de los meses de junio y julio, lo cual permite una aproximación a la meta, no obstante es un objetivo institucional bastante alto, si consideramos que en el 2011 las atenciones totales fueron de 1442.



Luego de realizar los cambios necesarios para los nuevos servicios que ofrece la MVBE, fueron inaugurados en el mes de mayo del 2014, y claramente puedo decir que han representado el incremento planteado en el presente proyecto que estamos analizando. Razón por la cual se demuestra que el impacto fue favorable para la población que recibe el beneficio de las atenciones en la MVBE.

Se ha avanzado mucho en el programa de la Psicoprofilaxis del parto, se cuenta con la participación y colaboración activa del personal operativo y administrativo, encontrado mucha predisposición para la promoción y ejecución. Las usuarias se encuentran muy motivadas y esperamos que sigan asistiendo a las sesiones.

Cabe señalar que existe un limitante que se ha presentado, es la asistencia de las usuarias las cuales acuden en la mayoría solas a las sesiones, se les dificulta acudir con su pareja porque los horarios administrativos de lunes a viernes. Pues sus esposos o compañeros trabajan en esos horarios; por este motivo se presenta la propuesta de atender sábados y domingos.

En este espacio es mi deseo analizar el contexto de la organización como tal:

La Maternidad Virgen de la Buena Esperanza por estar enmarcada por medio del Convenio Interinstitucional, realmente no es tratada como una unidad operativa del Ministerio de Salud Pública, sin embargo esa característica que tiene la institución hace que los empleados de la MVBE tengamos una actitud diferente hacia el paciente, en las experiencias vividas cuando estuvo el hospital Delfina Torres de Concha y el personal de salud de esa casa de salud, se pudo ver que los pacientes no querían hacerse atender de estos profesionales, pedían ser atendidos por los de la MVBE, lo cual fue muy gratificante pues el trato que tenían hacia los pacientes era muy malo. Por estas y otras razones la Misión de la MVBE, está centrada

en la calidad y calidez a pacientes, pues se ha comprendido que ellos son la razón de ser de la Institución. Por tal motivo es necesario resaltar esta actitud positiva del personal de la MVBE.

## CAPITULO VII. ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO DE LAS ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR.

### Detalle de las Estrategias

AÑO 2014			
CODIGO	PARTIDA	PRESUPUESTO	%
<b>73.00</b>	<b>BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERSION</b>	<b>664,722.00</b>	<b>79.79</b>
<b>7.3.01</b>	<b>SERVICIOS BASICOS</b>	<b>31,416.00</b>	<b>3.77</b>
7.3.01.01	Agua Potable	1,800.00	0.22
7.3.01.04	Energía Eléctrica	19,574.00	2.35
7.3.01.05	Telecomunicaciones	9,000.00	1.08
7.3.01.06	Servicios de correo	1,042.00	0.13
<b>7.3.02</b>	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>146,066.00</b>	<b>17.53</b>
7.3.02.02	Fletes y Maniobras	0.00	0.00
7.3.02.04	Edición, Impresión, Reproducción y Publicación	7,600.00	0.91
7.3.02.07	Difusión, Información y Publicidad	0.00	0.00
7.3.02.08	Servicios de Vigilancia	81,600.00	9.79
7.3.02.09	Servicio de Aseo	9,000.00	1.08
7.3.02.21	Servicios Personales y Eventuales sin Relación de Dependencia	43,386.00	5.21
7.3.02.26	Servicios Medicos Especializados	4,480.00	0.54
<b>7.3.03</b>	<b>TRASLADOS, INSTALACIONES, VIATICOS Y SUBSISTENCIAS</b>	<b>19,340.00</b>	<b>2.32</b>
7.3.03.01	Pasajes al Interior	1,200.00	0.14
7.3.03.03	Viaticos y Subsistencias en el Interior	18,140.00	2.18
<b>7.3.04</b>	<b>INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES</b>	<b>118,500.00</b>	<b>14.22</b>
7.3.04.02	Gastos en Edificios, Locales y Residencias	74,009.77	8.88
7.3.04.03	Gastos en Mobiliario	800.00	0.10
7.3.04.04	Gastos en Maquinarias y Equipos	33,190.23	3.98
7.3.04.05	Gastos en Vehiculos	10,500.00	1.26
<b>7.3.05</b>	<b>ARRENDAMIENTO DE BIENES</b>	<b>6,360.00</b>	<b>0.76</b>
7.3.05.02	Edificio, Locales y Residencias	3,360.00	0.40
7.3.05.05	Maquinarias y Equipos (Arrendamientos)	3,000.00	0.36
<b>7.3.06</b>	<b>CONTRATAION DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES</b>	<b>7,000.00</b>	<b>0.84</b>
7.3.06.01	Servicios de Capacitacion	7,000.00	0.84
<b>7.3.07</b>	<b>GASTOS EN INFORMATICA</b>	<b>4,980.00</b>	<b>0.60</b>
7.3.07.03	Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informaticos	4,980.00	0.60
<b>7.3.08</b>	<b>BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERSION</b>	<b>331,060.00</b>	<b>39.74</b>
7.3.08.01	Alimentos y Bebidas	45,900.00	5.51
7.3.08.02	Vestuario, Lencería y Prendas de Protección	20,000.00	2.40
7.3.08.03	Combustibles y Lubricantes	5,000.00	0.60
7.3.08.04	Materiales de Oficina	7,700.00	0.92
7.3.08.05	Materiales de Aseo	18,800.00	2.26
7.3.08.07	Materiales de Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicaciones	5,160.00	0.62
7.3.08.08	Instrumental Médico Menor	4,800.00	0.58
7.3.08.09	Medicina y Productos Farmaceuticos	87,500.00	10.50
7.3.08.10	Materiales para Laboratorio y Uso Médico	25,000.00	3.00
7.3.08.11	Materiales de Construcción, Eléctricos, Plomería y Carpintería	2,500.00	0.30
7.3.08.13	Repuestos y Accesorios	6,700.00	0.80
7.3.08.26	Insumos para procedimientos medicos	102,000.00	12.24
<b>77.01</b>	<b>IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>1,100.00</b>	<b>0.13</b>
77.01.02	Tasas Generales, Impuestos, Contribuciones, Licencias y Patentes	1,100.00	0.13
<b>77.02</b>	<b>SEGUROS, COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS</b>	<b>20,909.00</b>	<b>2.51</b>
77.02.01	Seguros	20,400.00	2.45
77.02.03	Comisiones Bancarias	509.00	0.06
<b>8.4</b>	<b>BIENES DE LARGA DURACION</b>	<b>146,381.00</b>	<b>17.57</b>
<b>8.4.01</b>	<b>BIENES MUEBLES</b>	<b>18,000.00</b>	<b>2.16</b>
8.4.01.03	MOBILIARIO	18,000.00	2.16
8.4.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	106,141.00	12.74
	MUEBLES MEDICOS	18,000.00	2.16
	EQUIPOS MEDICOS	102,941.00	12.36
	EQUIPOS DE OFICINA	3,200.00	0.38
8.4.01.06	HERRAMIENTAS MENORES	2,800.00	0.34
8.4.01.07	EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS	19,440.00	2.33
	<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>833,112.00</b>	<b>100.00</b>

De esta forma estuvo planteado el Presupuesto para el año 2014, normalmente la proyección debe realizarse el mes de agosto del año anterior. En el Presupuesto de este año fiscal se consideró construir una bodega para los insumos médicos, pues actualmente se alquila una, sin embargo no nos permitieron la construcción aduciendo que el futuro de la institución es incierto. Por lo tanto, la asignación para esa partida, sería utilizada en las adecuaciones de la sala de Psicoprofilaxis del parto, en el parto de libre posición, y parto en agua, así como en adquirir los materiales necesarios para las nuevas ofertas de servicios.

Todo el proyecto para remodelaciones, compras de implemento, pinturas e imprevistos no representaba mucho, por lo tanto fue factible realizarlo. Se presupuestó US\$40.000,00.

Adecuaciones para atención integral del parto

#### Sala de Psicoprofilaxis del parto

Esta sala será ubicada en uno de los consultorios que permaneció cerrado, debido a un cambio administrativo de la Odontóloga, la cual fue trasladada a otra unidad del MSP, y ese consultorio permaneció cerrado en calidad de bodega. Debía adecuarse, pintarlo y colocarle todos los implementos necesarios para el funcionamiento.

#### Sala de parto de libre posición y parto en agua

Por su parte en la sala de parto de libre posición debe derribarse una pared, colocar una tina con agua caliente, hacer las instalaciones necesarias, cambiar el piso, pintar e implementar con todo lo necesario para su funcionamiento.

#### Acciones

Etapas para la implementación:

- Diseño del Modelo de Maternidad centrada en la Familia y a la comunidad armado de los procesos, acondicionamiento físico de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.
- Capacitación al equipo de salud de obstetricia y neonatología del MVBE.
- Comunicación y difusión del programa a la comunidad esmeraldeña en general.
- Involucración del familiar durante el proceso de gestación, preparación de la madre ante el proceso de labor de parto, parto, puerperio, y recién nacido.
- Entrevistas de seguimiento.

Proceso de Estandarización:

Se debe brindar a la gestante, pareja y familia a partir de las 20 semanas de gestación, pero debido a la deserción de la gestante a los controles es importante su aplicación desde su captación como gestante.

El tiempo fue apenas de 4 meses, se encuentra prácticamente en sus inicios, sin embargo es motivo de satisfacción para las autoridades de la MVBE, pues recibió felicitaciones de parte de las autoridades locales. Por otro lado como ya se señaló se ha presentado un incremento en las atenciones, lo cual significa que como lo dice Michael Porter, *“Estrategia es encontrar una forma distinta de competir, creando un valor distinto para el consumidor que permite a la compañía prosperar y lograr una superior rentabilidad”*. La Maternidad buscó hacer lo mismo de forma diferente, y ha iniciado bien, le toca ahora velar para que la imagen siempre sea positiva.

Todo el personal de la MVBE está involucrado en estos proyectos, a todos nos interesa que la Institución salga adelante y que la confianza por parte de las pacientes sea reconocida.

## Análisis de la Situación Actual de la Maternidad

### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE JULIO DEL 2014.

#### EJECUCION DE COMPRAS Y GASTOS DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2014

PARTIDA	EJECUCION
<b>TRANSFERENCIAS RECIBIDAS</b>	<b>863,549.94</b>
Saldo Presupuesto Año 2013	27,205.34
Ministerio de Salud Publica (1era Transferencia)	277,704.20
Ministerio de Salud Publica (2era Transferencia)	555,408.40
Recuperacion curso de Psicoprofilaxis	3,232.00
<b>GASTOS DE INVERSION</b>	<b>478,414.82</b>
<b>SERVICIOS BASICOS</b>	<b>17,467.97</b>
Agua Potable	804.94
Energía Eléctrica	13,315.78
Telecomunicaciones	3,214.17
Servicios de Correo	133.08
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>70,685.38</b>
Almacenamiento, Embalaje y Envase	168.56
Edicion, Impresión y Reproduccion	7,201.00
Servicios de Vigilancia	35,439.75
Servicio de Aseo	3,213.50
Servicios Personales y Eventuales sin Relacion de Dependencia	14,336.17
Servicios Medicos Especializados	10,326.40
<b>TRASLADOS, INSTALACIONES, VIATICOS Y SUBSISTENCIAS</b>	<b>7,777.30</b>
Pasajes al Interior	324.50
Viaticos y Subsistencias al Interior	7,452.80
<b>INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES</b>	<b>25,013.02</b>
Gastos Edificios Locales y Residencias	10,750.68
Gastos en Mobiliario	1,471.10
Gastos en Maquinarias y Equipos	7,049.45
Gastos en Vehiculos	5,741.79
<b>ARRENDAMIENTO DE BIENES</b>	<b>4,743.98</b>
Edificio Locales y Residencias	2,587.20
Maquinarias y Equipos Arrendamiento	10.08
Mobiliaria	2,146.70
<b>CONTRATACION DE ESTUDIOS, INVESTIGACION Y SERVICIOS TECNICOS</b>	<b>20,973.55</b>
Servicios de Capactiacion	6,745.60
Honorarios por Contratos Civiles de Servicios	14,227.95
<b>GASTOS EN INFORMATICA</b>	<b>2,046.24</b>
Desarrollo de Sistemas Informaticos	1,680.00
Mantenimineto de y Reparación de Equipos Informaticos	366.24
<b>BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERSION</b>	<b>305,032.95</b>
Alimentos y Bebidas	25,749.87
Combustibles y Lubricantes	2,670.06
Materiales de oficina	4,505.80
Materiales de aseo	9,686.82
Medicina y Productos Farmaceuticos	124,835.20
Materiales para Laboratorio y uso médico	28,912.81
Materiales de contruccion, electricos, plomeria, Carpinteria	4,046.83
Repuestos y Accesorios	5,343.88
Insumos para procedimientos médicos	98,910.00
Otros de Uso y Consumo de Inversion	371.68
<b>BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES</b>	<b>2,633.21</b>
Mobiliario	155.92
Maquinarias y Equipos	752.40
Equipos, Sistemas y Paquetes Informaticos	1,724.89
<b>OTROS GASTOS DE INVERSION</b>	<b>5,221.56</b>
<b>IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>1,406.92</b>
Tasas generales, impuestos, contribuciones, licencias y patentes	1,406.92
<b>SEGUROS, COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS</b>	<b>3,814.64</b>
Seguros	3,618.70
Comisiones Bancarias	195.94
<b>BIENES DE LARGA DURACION</b>	<b>16,819.66</b>
<b>BIENES MUEBLES</b>	
Mobiliario	907.20
Maquinarias y Equipos	11,462.35
Equipos, Sistemas y Paquetes Informaticos	4,450.11
<b>SALDO POR EJECUTAR AL 31 DE JULIO DE 2014</b>	<b>385,135.12</b>

MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA												
CONVENIOVAE-MSP-MVBE												
PROGRAMACION MENSUAL GASTOS CORRIENTES												
AÑO 2014												
CODIGO	PARTIDA	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	PRESUPUESTO 2014
<b>73.00</b>	<b>BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERSION</b>	<b>41,993.52</b>	<b>119,559.16</b>	<b>43,007.49</b>	<b>20,607.49</b>	<b>20,607.49</b>	<b>191,174.16</b>	<b>23,799.49</b>	<b>24,457.49</b>	<b>100,774.15</b>	<b>25,479.56</b>	<b>664,626.48</b>
7.3.01	SERVICIOS BASICOS	3,132.00	3,132.00	3,132.00	3,132.00	3,132.00	3,132.00	3,132.00	3,132.00	3,132.00	3,132.00	31,320.00
7.3.01.01	Agua Potable	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	1,800.00
7.3.01.04	Energía Eléctrica	1,950.00	1,950.00	1,950.00	1,950.00	1,950.00	1,950.00	1,950.00	1,950.00	1,950.00	1,950.00	19,500.00
7.3.01.05	Telecomunicaciones	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	9,000.00
7.3.01.06	Servicios de correo	102.00	102.00	102.00	102.00	102.00	102.00	102.00	102.00	102.00	102.00	1,020.00
7.3.02	SERVICIOS GENERALES	21,800.00	7,700.00	7,700.00	7,700.00	7,700.00	14,800.00	7,700.00	7,700.00	7,700.00	7,700.00	148,066.48
7.3.02.04	Edición, Impresión, Reproducción y Publicación	500.00					7,100.00					7,600.00
7.3.02.08	Servicio de Vigilancia	20,400.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	81,600.00
7.3.02.09	Servicio de Aseo	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	9,000.00
7.3.02.21	Servicios Personales y Eventuales sin Relación de Dependencia	10,590.17	4,968.10	4,968.10	3,791.99	3,138.02	3,138.02	5,378.02	3,138.02	3,138.02	3,138.02	45,386.48
7.3.02.26	Servicios Médicos Especializados	2,240.00						1,120.00	1,120.00			4,480.00
7.3.03	TRASLADOS, INSTALACIONES, VIATICOS Y SUBSISTENCIAS	1,934.00	1,934.00	1,934.00	1,934.00	1,934.00	1,934.00	1,934.00	1,934.00	1,934.00	1,934.00	19,340.00
7.3.03.01	Pasajes al Interior	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	1,200.00
7.3.03.03	Viáticos y Subsistencias en el Interior	1,814.00	1,814.00	1,814.00	1,814.00	1,814.00	1,814.00	1,814.00	1,814.00	1,814.00	1,814.00	18,140.00
7.3.04	INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	4,522.00	12,143.77	1,343.77	1,343.77	1,343.77	87,043.77	4,535.77	1,343.77	1,343.77	4,535.84	119,500.00
7.3.04.02	Gastos en Edificios, Locales y Residencias		10,000.00				85,700.00					95,700.00
7.3.04.03	Gastos en Mobiliario		800.00									800.00
7.3.04.04	Gastos en Maquinarias y Equipos	3,472.00	293.77	293.77	293.77	293.77	293.77	3,485.77	293.77	293.77	3,485.84	12,500.00
7.3.04.05	Gastos en Vehículos	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	10,500.00
7.3.05	ARRENDAMIENTO DE BIENES	840.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	3,360.00
7.3.05.02	Edificios Locales y Residencias	840.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00	3,360.00
7.3.06	CONTRACION DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	0.00	2,000.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	7,000.00
7.3.06.01	Servicios de Capacitación		2,000.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	625.00	7,000.00
7.3.07	GASTOS EN INFORMATICA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,680.00	4,980.00
7.3.07.01	Desarrollo de Sistemas Informáticos		0.00								1,680.00	1,680.00
7.3.07.03	Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos	2,000.00	144.44	144.44	144.44	144.44	144.44	144.44	144.44	144.44	144.44	3,300.00
7.3.08	BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERSION	9,765.52	92,369.39	27,992.72	5,592.72	5,592.72	83,359.39	5,592.72	9,442.72	85,759.38	5,592.72	331,060.00
7.3.08.01	Alimentos y Bebidas	8,345.52	4,172.72	4,172.72	4,172.72	4,172.72	4,172.72	4,172.72	4,172.72	4,172.72	4,172.72	45,900.00
7.3.08.02	Vestuario, Lencería y Prendas de Protección			20,000.00								20,000.00
7.3.08.03	Combustibles y Lubricantes	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	5,000.00
7.3.08.04	Materiales de Oficina		3,850.00						3,850.00			7,700.00
7.3.08.05	Materiales de Aseo		6,266.67				6,266.67			6,266.66		18,800.00
7.3.08.07	Materiales Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicación		5,160.00									5,160.00
7.3.08.08	Instrumental Médico Menor			2,400.00						2,400.00		4,800.00
7.3.08.09	Medicina y Productos Farmacéuticos		29,166.67				29,166.67			29,166.66		87,500.00
7.3.08.10	Materiales para Laboratorio y Uso Médico		42,333.33				42,333.33			42,333.34		127,000.00
7.3.08.11	Materiales de Construcción, Eléctricos, Plomería y Carpintería	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	2,500.00
7.3.08.13	Repuestos y Accesorios	670.00	670.00	670.00	670.00	670.00	670.00	670.00	670.00	670.00	670.00	6,700.00
77.01	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	490.76	72.45	72.45	72.45	529.65	72.45	72.45	72.45	72.45	72.45	1,600.01
77.01.02	Tasas Generales, Impuestos, Contribuciones, Licencias y Patentes	490.76	72.45	72.45	72.45	529.65	72.45	72.45	72.45	72.45	72.45	1,600.01
77.02	SEGUROS, COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	4,050.90	50.90	50.90	50.90	4,509.00
77.02.01	Seguros							4,000.00				4,000.00
77.02.03	Comisiones Bancarias	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	50.90	509.00
8.4	BIENES DE LARGA DURACION	0.00	22,640.00	139,737.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	162,377.14
8.4.01	BIENES MUEBLES	0.00	0.00	18,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18,000.00
8.4.01.03	MOBILIARIO	0.00	0.00	18,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18,000.00
8.4.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	0.00	3,200.00	118,937.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	122,137.14
	Equipos Médicos			118,937.14								118,937.14
	Equipos de Oficina		3,200.00									3,200.00
8.4.01.06	HERRAMIENTAS MENORES			2,800.00								2,800.00
8.4.01.07	EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS		19,440.00									19,440.00
	<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>42,535.18</b>	<b>142,322.51</b>	<b>182,867.98</b>	<b>20,730.84</b>	<b>21,188.04</b>	<b>191,297.51</b>	<b>27,922.84</b>	<b>24,580.84</b>	<b>100,897.50</b>	<b>25,602.91</b>	<b>833,112.68</b>

Como se puede notar el Estado de ejecución presupuestaria presenta incrementos en las partidas de Medicamentos, Materiales para laboratorio, sin embargo no fueron grandes las reformas al presupuesto anual. Ratificando que las estrategias planteadas por la MVBE fueron convenientes porque con el mismo presupuesto se realizaron las adecuaciones necesarias, se adquirió lo necesario y aún resta por ejecutar US\$385.135,12. De igual forma, algunas de las partidas ya fueron ejecutadas en su totalidad, por lo tanto falta por adquirir equipos médicos, los gastos mensuales que se devengan con el pago de servicios básicos, servicios de guardianía, servicio de alimentación. Para cumplir con el personal básico necesario, la MVBE debió contratar servicios profesionales y mensualmente debemos cancelar los mismos.

Una necesidad que la institución aspira adquirir en el presente año es un ecógrafo, pues el que actualmente tiene ya cumplió su vida útil y presenta ciertas dificultades. Existe una asignación de US\$78.500,00. El resto de equipos menores e instrumental médico se está adquiriendo en el mes de agosto.

## **Método**

El presente trabajo de investigación es realizado por medio del método deductivo, puesto que partiendo de procedimientos generales, se obtuvo resultados particulares, e investigando las características del universo, se establece comportamientos concretos que me permiten analizar el tema planteado.

Los datos estadísticos de las atenciones en partos y cesáreas de los años 2011, 2012, 2013 y 2014 (enero a julio), permitirán analizar y justificar el objetivo planteado, el mismo que consiste en, incrementar la producción en las atenciones de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.



En cuanto a fuente de la información es primaria, pues al tratarse del lugar en el cual trabajo y por el puesto que realizo en el mismo, toda la información es de primera fuente.

La recopilación de la información se realizó de diferentes informes de la institución, no fue fácil acoplarla para el presente proyecto, pues se tuvo que combinar documentación que ya es parte de la historia con los nuevos servicios que la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza ofrecería a las usuarias.

También se consideró útil para este proyecto de titulación, la situación actual de la maternidad, para lo cual fue necesario tomar el organigrama, el FODA institucional, los valores y principios que sigue la maternidad. De los cuales también se comenta en el análisis del tema, pues la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza es un todo, y como tal se la debe analizar.

## **CAPITULO VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

El tema propuesto para la obtención del título en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil: “Estrategias para incrementar la producción en las atenciones de pacientes de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza”, ha sido analizado en base a los datos estadísticos, así como a la realidad que atraviesa la misma, por lo cual se puede concluir que las estrategias propuestas cumplen el objetivo planteado. La capacidad productiva de la maternidad, a pesar de tener muchas falencias, es muy alta; por lo cual es necesario aprovechar lo mejor de este recurso.

El objetivo al plantear este tema como proyecto para la titulación en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, es demostrar que al ofrecer nuevos servicios a las usuarias que son atendidas en la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, se van a incrementar las atenciones en esta Unidad Operativa del Ministerio de Salud Pública que funciona por medio de un Convenio Interinstitucional con el Vicariato Apostólico de Esmeraldas.

La esencia de los trabajadores de la salud, es la protección de la vida humana, que es el centro de la reflexión, el objeto del conocimiento, del saber y del quehacer. Por esta razón resalto el valor de trabajo en equipo que prevalece siempre en quienes forman parte de esta nueva institución que se está abriendo un futuro, venciendo todos los obstáculos que se presentan y las objeciones que se imponen en los niveles jerárquicos superiores de la Provincia de Esmeraldas. Pues es fácil hacer de lado a esta noble institución cuando todo está bien, más cuando se necesita de la misma acuden a ella para solucionar los graves problemas de salud que a diario se presentan.

## **Recomendaciones**

El presente proyecto buscó demostrar que al ofrecer nuevos servicios a una población que no los ha tenido, sí es acogido de buena manera, no obstante considero que falta promover más los mismos, por medio de campañas publicitarias o por otros medios, quizá el internet o afiches.

Esta propuesta es un estudio de las estrategias que en un momento determinado utiliza una institución para incrementar la producción de sus atenciones, por tal razón no creo que le útil a otros, sin embargo a partir del presente estudio puede ayudar a ver cómo se desarrolla el proyecto en la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Ministerio de Salud Pública y el Vicariato Apostólico de Esmeraldas.

Constitución de la República del Ecuador 2008

Plan del Buen Vivir.

Econ. Marlene Mendoza, Mgs (2012) Folletos de estudios de UCSG. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil

Estadísticas de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

Informes de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, año 2011.

Informe de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza año 2012.

Informe de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza año 2013.

Propuesta de servicios para año 2014.

Visión, Misión, FODA de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.