

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
"PORTOMED"**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE:  
MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA**

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE  
CIRUGÍAS AMBULATORIAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
ESPECIALIDADES "PORTOMED", PORTOVIEJO**

**Autores:**

**Cristian Lincoln De León Churta  
Miguel Eduardo Rivadeneira Intriago**

**Director:**

**Bessie Magallanes Fuentes**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi especial agradecimiento a Dios, ya que sin él no hubiese sido posible culminar mis estudios de la maestría en Gerencia Hospitalaria, a la Escuela de Negocios ESPAE de la ESPOL, a mis docentes y a mi tutor quienes siempre han estado preocupados y dispuestos ayudarme en todo momento y han sembrado un cúmulo de conocimientos que los pondré en práctica en el transcurso del tiempo en cualquier espacio en el que me encuentre, a mis queridos compañeros de la MGH15, por sus enseñanzas, amistad, paciencia y compañerismo, a mi madre ejemplo a seguir, mis hijos y esposa que supieron entenderme durante mi formación.

**Miguel Rivadeneira Intriago**

A ESPAE, Escuela de Negocios de la ESPOL.

Por haber sido la fuente del conocimiento que marco mi desarrollo Profesional.

A mis dilectos y excelentes maestros de ESPAE.

Por haberme ayudado en mi formación profesional, mejorando mis destrezas, aptitudes, principios y respeto hacia esta noble carrera.

A mis entrañables compañeros de la MGH15.

Por sus enseñanzas, amistad, compañerismo y paciencia.

**Cristian De León Churta**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo en el cual se plasma el cúmulo de tiempo en la construcción de la misma, a mi inolvidable padre que está en el Cielo, que me enseñó valores y sus sabias palabras que en un momento me dijo "Usted siempre fijese metas, alcáncelas y cúmplalas, luego trate de ser bueno en lo que alcanzó y logró y siempre intente ser el mejor"

**Miguel Rivadeneira Intriago**

A Dios.

Por su infinita misericordia, por haberme dado la fortaleza para cumplir con mis objetivos planteados.

A mi esposa y mí adorada hija.

Por su amor y paciencia que fueron la principal motivación para vencer las adversidades, obstáculos que se me presentaron en el camino hacia la meta.

A mi madre y familiares.

Por su apoyo incondicional, por su amor, sus consejos que fueron las herramientas que me llevaron por el camino de la humildad, honradez, la dedicación y el amor hacia mis pacientes.

**Cristian De León Churta**



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE GRADUACIÓN No. ESPAE-POST-1345

APellidos y Nombres	RIVADENEIRA INTRIAGO MIGUEL EDUARDO
Identificación	1307115772
Programa de Postgrado	Maestría en Gerencia Hospitalaria
Nivel de Formación	Maestría Profesional
Código CES	1021-750413H01-S-0901
Título a Otorgar	Magíster en Gerencia Hospitalaria
Título del Trabajo Final de Graduación	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE CIRUGÍAS AMBULATORIAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE ESPECIALIDADES "PORTOMED" PORTOVIEJO.
Fecha del Acta de Grado	2024-07-23
Modalidad Estudios	SEMIPRESENCIAL
Lugar donde realizó sus estudios	GUAYAQUIL
Promedio de la Calificación del Trabajo Final de Graduación	( 9,75 ) NUEVE CON SETENTA Y CINCO CENTÉSIMAS

En la ciudad de Guayaquil a los veintitres días del mes de Julio del año dos mil veinticuatro a las 11:49 horas, con sujeción a lo contemplado en el Reglamento de Graduación de la ESPOL, se reúne el Tribunal de Sustentación conformado por: MAGALLANES FUENTES BESSIE ANNELEE, Director del trabajo de Titulación y SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA, Vocal; para calificar la presentación del trabajo final de graduación "PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE CIRUGÍAS AMBULATORIAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE ESPECIALIDADES "PORTOMED" PORTOVIEJO.", presentado por el estudiante RIVADENEIRA INTRIAGO MIGUEL EDUARDO.

La calificación obtenida en función del contenido y la sustentación del trabajo final es de: 9,75/10,00, NUEVE CON SETENTA Y CINCO CENTÉSIMAS sobre diez.

Para dejar constancia de lo actuado, suscriben la presente acta los señores miembros del Tribunal de Sustentación y el estudiante.

Bessie  
Magallanes

Firmado digitalmente  
por Bessie Magallanes  
Fecha: 2024.07.24  
20:20:39 -05'00'

MAGALLANES FUENTES BESSIE ANNELEE  
DIRECTOR

Andrea Gabriela  
Samaniego Diaz

Digitally signed by Andrea  
Gabriela Samaniego Diaz  
Date: 2024.07.23 12:57:06  
-04'00'

SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA  
EVALUADOR / PRIMER VOCAL



MIGUEL EDUARDO  
RIVADENEIRA  
INTRIAGO

RIVADENEIRA INTRIAGO MIGUEL EDUARDO  
ESTUDIANTE



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE GRADUACIÓN No. ESPAE-POST-1344

APELLIDOS Y NOMBRES	DE LÉON CHURTA CRISTIAN LINCOLIN
IDENTIFICACIÓN	1715339725
PROGRAMA DE POSTGRADO	Maestría en Gerencia Hospitalaria
NIVEL DE FORMACIÓN	Maestría Profesional
CÓDIGO CES	1021-750413H01-S-0901
TÍTULO A OTORGAR	Magíster en Gerencia Hospitalaria
TÍTULO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE CIRUGÍAS AMBULATORIAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE ESPECIALIDADES "PORTOMED" PORTOVIEJO.
FECHA DEL ACTA DE GRADO	2024-07-23
MODALIDAD ESTUDIOS	SEMIPRESENCIAL
LUGAR DONDE REALIZÓ SUS ESTUDIOS	GUAYAQUIL
PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	( 9,75 ) NUEVE CON SETENTA Y CINCO CENTÉSIMAS

En la ciudad de Guayaquil a los veintitres días del mes de Julio del año dos mil veinticuatro a las 11:49 horas, con sujeción a lo contemplado en el Reglamento de Graduación de la ESPOL, se reúne el Tribunal de Sustentación conformado por: MAGALLANES FUENTES BESSIE ANNELEE, Director del trabajo de Titulación y SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA, Vocal; para calificar la presentación del trabajo final de graduación "PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE CIRUGÍAS AMBULATORIAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE ESPECIALIDADES "PORTOMED" PORTOVIEJO.", presentado por el estudiante DE LÉON CHURTA CRISTIAN LINCOLIN.

La calificación obtenida en función del contenido y la sustentación del trabajo final es de: 9,75/10,00, NUEVE CON SETENTA Y CINCO CENTÉSIMAS sobre diez.

Para dejar constancia de lo actuado, suscriben la presente acta los señores miembros del Tribunal de Sustentación y el estudiante.

Bessie Magallanes

Firmado digitalmente por Bessie Magallanes  
Fecha: 2024.07.24 20:23:35 -05'00'

Andrea Gabriela Samaniego Díaz

Digitally signed by Andrea Gabriela Samaniego Diaz  
Date: 2024.07.23 12:55:59 -04'00'

MAGALLANES FUENTES BESSIE ANNELEE  
DIRECTOR

SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA  
EVALUADOR / PRIMER VOCAL



CRISTIAN LINCOLIN  
DE LEON CHURTA

DE LÉON CHURTA CRISTIAN LINCOLIN  
ESTUDIANTE

Fecha: 2024-07-23 11:50:38

VERA VERA LUISA XIOMARA

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

AGRADECIMIENTOS.....	2
DEDICATORIA.....	3
RESUMEN EJECUTIVO .....	11
CAPITULO I.....	12
1.1 Introducción .....	12
1.1.1 Antecedentes. ....	13
1.1.2 Definición del negocio. ....	14
1.1.3 Descripción del problema o necesidad a resolver. ....	18
1.2 Objetivos General y Específicos.....	20
1.2.1 Objetivo General. ....	20
1.2.2 Objetivos específicos.....	20
1.3 Propuesta de solución. ....	21
1.3.1 Propuesta de valor. ....	21
1.3.2 Servicios. ....	22
1.3.3 Narrativa del modelo de Negocios. ....	29
CAPITULO II.....	31
Análisis Estratégico. ....	31
2. Plan Estratégico. ....	31
2.1 Misión.....	31
2.2 Visión. ....	31
2.3 Valores Corporativos.....	31
2.4 Objetivos estratégicos. ....	32
2.5 Análisis FODA. ....	32
2.6. Estrategias por implementar.....	35
2.7 Análisis de la cadena de valor .....	36
2.8. Análisis PESTLE.....	38
CAPITULO III .....	41
3. Análisis del sector y competencia .....	41
3.1 Análisis de la industria del sector médico en el Ecuador.....	41
3.2 Análisis de las cifras de médicos en el Ecuador. ....	42
3.3 Análisis de las cinco fuerzas de Porter .....	42
3.3.1 Análisis de la competencia.....	42
3.3.2 Poder negociación de los proveedores. ....	43
3.3.3 Poder de negociación de los clientes.....	43
3.3.4 Amenaza de productos sustitutos. ....	43

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
"PORTOMED"**

3.2.5 Rivalidad entre competidores.....	43
CAPITULO IV.....	45
Análisis del Mercado.....	45
4.1 Descripción del mercado potencial.....	45
4.2 Estudio de mercado diseño metodológico.....	45
4.2.1 Tamaño de la muestra.....	45
4.3 Resultados.....	47
4.4 Conclusión del análisis de mercado.....	52
4.5 Plan de Marketing.....	53
4.5.1 Estrategia Genérica: Diferenciación o Precio.....	53
4.5.2 Estrategias de mercado.....	55
4.5.3 Políticas de Servicio.....	56
4.5.4 Política de precios.....	57
4.5.5 Estrategias comerciales.....	58
4.5.6 Presupuesto de ventas.....	60
4.5.7 Políticas de descuentos.....	60
4.5.8 Política de Crédito.....	62
4.5.9 Estrategia de publicidad y promoción.....	63
CAPITULO V.....	65
Análisis Técnico.....	65
5.1 Plan de operación.....	65
5.2 Objetivos operacionales.....	65
5.3 Explicación y diagrama del flujo de producción o del servicio.....	67
5.3.1 Recepción.....	67
5.3.2 Controles postquirúrgicos.....	68
5.3.4 Explicación de Recepción.....	70
5.3.5 Explicación de Controles postquirúrgicos.....	70
5.3.6 Explicación de Control y alta médica.....	70
5.4 Determinación de inversiones en activos fijos y en capital de trabajo.....	71
CAPITULO VI.....	72
Análisis Administrativo.....	72
6.1 Organigrama de la empresa.....	72
6.2 Perfiles y funciones de los principales cargos de PORTOMED.....	73
6.2.1 Gerente General.....	73
6.2.2 Presidente/a.....	73
6.2.3 Especialistas.....	73
6.2.4 Enfermería.....	73

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
"PORTOMED"**

6.2.5 Asistente administrativo.....	73
6.2.6 Contador.....	74
6.2.7 Guardías.....	74
6.2.8 Chofer.....	74
6.3 Presupuestos de gastos de Personal.....	74
6.4 Análisis legal, ambiental y social.....	75
CAPITULO VII.....	77
Análisis Económico Financiero.....	77
7.1 Inversión en activos fijos.....	77
7.2 Cálculo de Capital de Trabajo.....	78
7.3 Proyección de Ingresos.....	79
7.4 Proyección de Gastos e Ingresos.....	82
7.5 Cálculo y análisis del punto de equilibrio financiero.....	83
7.6 Métodos de evaluación TIR VAN.....	83
7.7 Ingresos y costos trimestrales por cirugías.....	84
7.8. Análisis de sensibilidad.....	84
CAPITULO VIII.....	85
Análisis de Sostenibilidad del Negocio.....	85
8.1 Análisis de riesgos.....	85
Conclusiones y Recomendaciones.....	87
Referencias.....	88
Chiavenato, I. (2017). <i>Introduccion a la Teoría General de la Administración</i> . México: McGrawHill.....	88
Anexos.....	89
Anexo 1.....	89
Anexo 2.....	90
Anexo 3.....	91
Anexo 4.....	96
Anexo 5.....	97
Anexo 6.....	100

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1:</b> Matriz de Análisis de Fortalezas y Debilidades .....	33
<b>Tabla 2:</b> Matriz de Análisis de Oportunidades y Amenazas .....	34
<b>Tabla 3:</b> Instituciones médicas en Ecuador. ....	42
<b>Tabla 4:</b> Matriz Guía de Investigación de Mercado. ....	46
<b>Tabla 5:</b> Presupuesto de ventas.....	60
<b>Tabla 6:</b> Indicadores Operacionales. ....	65
<b>Tabla 7:</b> Plan de inversiones fijas.....	71
<b>Tabla 8:</b> Presupuesto de gastos del personal. ....	74
<b>Tabla 9:</b> Presupuesto de gastos varios. ....	75
<b>Tabla 10:</b> Inversión en activos fijos. ....	77
<b>Tabla 11:</b> Equipos de computación. ....	77
<b>Tabla 12:</b> Equipos de recuperación postquirúrgica. ....	78
<b>Tabla 13:</b> Vehículo. ....	78
<b>Tabla 14:</b> Capital de trabajo .....	79
<b>Tabla 15:</b> Ingresos por cirugías del primer año. ....	80
<b>Tabla 16:</b> Proyección de ingresos.....	81
<b>Tabla 17:</b> Proyección de gastos e ingresos.....	82
<b>Tabla 18:</b> Matriz de Análisis de Costos e Ingresos ponderados.....	83
<b>Tabla 19:</b> Análisis de ingresos por cirugías anual. ....	83
<b>Tabla 20:</b> Punto de equilibrio. ....	83
<b>Tabla 21:</b> Métodos de evaluación TIR VAN.....	83
<b>Tabla 22:</b> Flujo de caja puro.....	84
<b>Tabla 23:</b> Matriz de riesgo ventas. ....	86
<b>Tabla 24:</b> Matriz de riesgo costos.....	86

## **INDICE DE GRAFICOS**

<b>Figura 1:</b> Matriz de causa y efecto .....	20
<b>Figura 2:</b> Modelo de Negocios .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 3:</b> Cadena de Valor .....	37
<b>Figura 4:</b> Consultas de prevención. ....	41
<b>Figura 5:</b> Resultados de la pregunta 1 de la encuesta.....	47
<b>Figura 6:</b> Resultados de la pregunta 2 de la encuesta.....	48
<b>Figura 7:</b> Resultados de la pregunta 3 de la encuesta.....	48
<b>Figura 8:</b> Resultados de la pregunta 4 de la encuesta.....	49
<b>Figura 9:</b> Resultados de la pregunta 5 de la encuesta.....	50
<b>Figura 10:</b> Recepción. ....	67
<b>Figura 11:</b> Controles postquirúrgicos.....	68
<b>Figura 12:</b> Control y alta médica.....	69
<b>Figura 13:</b> Organigrama de la empresa. ....	72
<b>Figura 14:</b> Gastos e ingresos. ....	82
<b>Figura 15:</b> Ingresos y costos por trimestre por cirugías. ....	84

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto fue concebido a partir de la experiencia de quienes integramos el servicio de cirugía ambulatoria en el centro de atención de especialidades "PORTOMED" en PORTOVIEJO, con el objetivo de ofrecer a la población un servicio de salud integral, oportuno y de alta calidad. Para ello, se desarrolló un Plan de Negocios que incluye un análisis FODA, un análisis PESTLE y un estudio de mercado en el que participó un grupo de usuarios para determinar las estrategias de mercado a seguir. Además, se llevó a cabo un análisis financiero a cinco años y un estudio de sostenibilidad, junto con una matriz de contingencia, para evaluar los diversos factores que podrían afectar la viabilidad del plan propuesto. El análisis concluyó que el Plan de Negocios para el servicio de cirugía ambulatoria en el centro de atención de especialidades "PORTOMED" en PORTOVIEJO, enfocado en la salud de los usuarios del cantón, la provincia y el país, es una propuesta altamente rentable para los accionistas y contribuirá significativamente a la promoción de la salud, alineándose con el Objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Palabras clave:** Calidad de la atención de salud, instituciones privadas de salud, plan de negocios, procedimientos quirúrgicos ambulatorios,

### **Executive Summary**

This project was conceived from the experience of those of us who integrate the outpatient surgery service in the "PORTOMED" specialty care center in PORTOVIEJO, with the aim of offering the population a comprehensive, timely and high-quality health service. To this end, a Business Plan was developed that includes a SWOT analysis, a PESTLE analysis and a market study in which a group of users participated to determine the market strategies to follow. Additionally, a five-year financial analysis and sustainability study, along with a contingency matrix, were conducted to evaluate the various factors that could affect the viability of the proposed plan. The analysis concluded that the Business Plan for the outpatient surgery service in the "PORTOMED" specialty care center in PORTOVIEJO, focused on the health of the users of the canton, the province and the country, is a highly profitable proposal for the shareholders and will contribute significantly to health promotion, aligning with Goal 3 of the Sustainable Development Goals.

**Keywords:** Quality of health care, health facilities proprietary, business plan, ambulatory surgical procedures.

## **CAPITULO I**

### **1.1 Introducción.**

En el dinámico ámbito de la atención médica, la precisión y especialización se erigen como pilares fundamentales para brindar servicios de calidad que impacten positivamente la vida de los pacientes. En este contexto, PORTOMED destaca como un referente, desplegando una amplia gama de servicios. A través del presente plan de negocios, se busca expandir horizontes hacia la cirugía ambulatoria, donde el compromiso con la excelencia se manifiesta en cada servicio, ampliando este enfoque hacia tratamientos quirúrgicos ambulatorios y procedimientos de alta gama, como la endoscopia digestiva, biopsias por punción, biopsia renal y aspiraciones con aguja fina.

La ciudad de Portoviejo sufrió un sismo altamente mortífero el sábado 16 de abril del 2016, con una magnitud de 7,8 Mw, afectando grandes zonas de la provincia de Manabí y destruyendo gran parte de la infraestructura de unidades de salud. En respuesta, el 21 de junio del 2026, un grupo de profesionales de diferentes especialidades se unieron con la finalidad de crear el Centro Integral de Especialidades "PORTOMED". Luego de su consolidación, PORTOMED pone a disposición de la comunidad manabita a los mejores profesionales de la provincia para brindar atención en los ámbitos clínico y quirúrgico. Estos servicios se han ido ampliando paulatinamente, llegando a contar con cuarenta especialidades médicas y una cartera de servicios que incluye laboratorio clínico y de diagnóstico. Asimismo, se cuentan con convenios con seguros médicos privados como Ecuasanita, Saludsa, Mediken, Bupa, Medec, Proasismed y Humana. Próximamente, se incorporarán BMI y Plan Vital.

En virtud de su amplia cartera de servicios, PORTOMED tiene como compromiso social responsabilizarse de que la salud es la mejor inversión, considerando a la calidad como un eje transversal en cada uno de los servicios que ofrece.

En palabras del reconocido autor y médico Dr. Atul Gawande, "La medicina es una ciencia del caos y de la incertidumbre" (Gawande, 2023). PORTOMED no solo acepta esta realidad, sino que la transforma en una oportunidad para ofrecer servicios integrales, incluyendo atención vascular de calidad con safenectomías, flebectomías mínimamente

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

invasivas y tratamientos excepcionales para paquetes varicosos. La clínica se posiciona como un faro de especialización, iluminando el camino hacia la excelencia en cada uno de sus procedimientos.

El compromiso de PORTOMED va más allá de los límites de la cirugía, incorporando procedimientos terapéuticos como amigdalotomías y extracciones de cuerpos extraños, así como procedimientos especializados, como la colocación de catéteres para diálisis peritoneal y hemodiálisis. En palabras del Dr. William Mayo, "El mejor interés del paciente es el único interés para seguir" (Mayo, 2019). Guiados por esta premisa, el equipo altamente especializado de PORTOMED se consagra como líder en la realización de procedimientos no complicados, asegurando calidad y seguridad en cada intervención. Este plan de negocios detalla la visión, misión y estrategias clave que respaldan el compromiso continuo de PORTOMED con la excelencia en la atención médica especializada.

### **1.1.1 Antecedentes.**

La carencia de servicios de cirugía ambulatoria en el Cantón Portoviejo y la Provincia de Manabí ha generado una brecha significativa en la atención médica, provocando complicaciones para los pacientes y afectando la calidad de vida de la comunidad. En respuesta a esta necesidad no satisfecha, PORTOMED surge como una solución integral, ofreciendo una diversidad de procedimientos quirúrgicos no complicados en un entorno ambulatorio.

La finalidad de esta propuesta es cubrir la demanda insatisfecha de servicios de cirugía ambulatoria en diversas especialidades, desde hernias hasta biopsias y procedimientos traumatológicos no invasivos. Además, busca mejorar la calidad de vida de las personas proporcionando un acceso oportuno a procedimientos quirúrgicos, con el fin de apoyar la reducción de períodos de ausentismo laboral y minimizar complicaciones patológicas. De igual manera, PORTOMED aspira a establecerse como un actor clave en la mejora de la atención médica local, ofreciendo servicios de calidad con un enfoque integral en la salud de los pacientes.

PORTOMED creará una nueva rama de servicios como es el de cirugía ambulatoria y el que ofrecerá una amplia gama de procedimientos no complicados, tales como hernias de la pared abdominal, colecistectomía, laparoscopia, tumores benignos de tejidos blandos,

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

piel, cuero cabelludo y tejido celular subcutáneo, hemorroidectomías no complicadas, hidrocele testicular, varicocele, litotripsia extracorpórea, vasectomía, salpingectomía, ooforectomía laparoscópica, legrado terapéutico instrumental, amigdalotomía, extracción de cuerpo extraño, endoscopia digestiva alta y baja, biopsia por punción, aspiración con aguja fina, procedimientos traumatológicos no invasivos, safenectomía interna y externa, excepción de paquetes varicosos, fístulas arteriovenosas, diálisis, flebectomía mínimamente invasiva, biopsia renal, colocación de catéteres para diálisis peritoneal, colocación de catéteres para hemodiálisis, entre otros procedimientos no complicados.

La propuesta aborda diversas estrategias de implementación como la colaboración con profesionales de la salud a fin de establecer alianzas con cirujanos, anestesiólogos y otros profesionales de la salud para garantizar la calidad y seguridad en los procedimientos. Se llevarán a cabo campañas de concientización sobre la importancia de la cirugía ambulatoria y sus beneficios para la recuperación y calidad de vida dirigidas a la comunidad manabita a través de los medios de comunicación hablado y escrito. Se implementarán opciones de pago flexibles y accesibles para garantizar que la población tenga la capacidad de acceder a los servicios de PORTOMED.

Dada la demora en la obtención de citas para consultas médicas y procedimientos quirúrgicos, es crucial implementar esta línea de atención prioritaria. Esta medida permitirá a los usuarios acceder a servicios médicos de manera más rápida. Asimismo, podrán reintegrarse a sus hogares y retomar sus labores laborales en menos tiempo.

La propuesta tiene como objetivo reducir las complicaciones médicas y mejorar significativamente la calidad de vida de los usuarios. Esto, a su vez, contribuirá al mejoramiento general de la atención médica en la región.

### **1.1.2 Definición del negocio.**

La Cirugía Ambulatoria (CA) representa un modelo de atención en salud específica para pacientes quirúrgicos, actualmente considerado como una opción tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo. Se ha transformado en una modalidad de cirugía selectiva (Recart, 2017). Los términos asociados, como Cirugía Mayor Ambulatoria, Cirugía del Día o Cirugía sin ingreso, son sinónimos que implican la no pernoctación del

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

paciente en el establecimiento, configurando así una modalidad del servicio quirúrgico o una forma de oferta asistencial (Cruz, 2015).

Es necesario indicar, que los términos Cirugía de corta estancia, Cirugía de menos de 24 horas, son sinónimos e implican la admisión del paciente para efectuar el procedimiento y pasar la noche en la unidad de salud, por lo tanto, no son considerados dentro de la Cirugía Ambulatoria.

En el contexto de la Red Pública de Salud y el ámbito privado, las Unidades de Cirugía Mayor Ambulatoria han experimentado un notable desarrollo en la última década, demostrando eficiencia en la atención a pacientes que anteriormente eran ingresados en unidades de hospitalización convencional. Esta forma de atención ha proliferado, evidenciando una diversidad de estructuras organizativas, estructurales y funcionales, con logros significativos en términos de calidad y seguridad del paciente (MSC, 2015).

En el cantón Portoviejo, diversos centros hospitalarios públicos y privados ofrecen servicios quirúrgicos, aunque la cirugía ambulatoria es aún limitada. Como médicos que prestamos nuestros servicios tanto en instituciones públicas como en la consulta privada, conocemos la realidad local y la necesidad de implementar cirugías ambulatorias en diversas especialidades, especialmente en cirugía vascular y cirugía general. Esta medida no solo mejorará la estabilidad emocional de los usuarios, sino que también reducirá el ausentismo en sus trabajos.

La Cirugía Ambulatoria constituye un proceso de gestión complejo con la participación de múltiples actores en todas sus fases. Este proceso debe sustentarse en diversos criterios generales que garantizan la calidad asistencial. En función de las características de la unidad y del esquema organizativo, se pueden establecer diversos criterios, siendo los más importantes y obligatorios:

- Adecuación del sistema de selección de pacientes: para cirugía ambulatoria (CA), deben incluirse aquellos que cumplan con los criterios y excluir a quienes no los cumplan.
- Adecuación de la programación quirúrgica: debe responder a las necesidades y recursos existentes, minimizando cancelaciones y suspensiones quirúrgicas.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

- Idoneidad del proceso quirúrgico: debe cumplir con los requisitos de calidad científico-técnica exigibles.
- Idoneidad del proceso anestésico: debe cumplir con los requisitos de calidad científico-técnica exigibles.
- Adecuación de la programación quirúrgica que debe responder a las necesidades y los recursos existentes, minimizando las cancelaciones y las suspensiones quirúrgicas.

En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde 1985, ha señalado que la asistencia sanitaria de calidad implica asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una asistencia sanitaria óptima. Esto implica considerar todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, buscando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

El Centro de Especialidades PORTOMED ofrece servicios de atención interdisciplinaria y multidisciplinaria, brindando cobertura de 12 horas de lunes a sábado. Se cuenta con un especialista dedicado a cada área y se mantiene convenios con diversas aseguradoras privadas.

Cada especialista dispone de un consultorio y una sala de procedimientos adaptada a las necesidades de su rama. Las especialidades que se ofertan son las siguientes. Las cirugías ambulatorias que se ofertaran con la apertura de este nuevo servicio están relacionadas con las siguientes especialidades médicas

- Cardiología
- Cirugía Vascular
- Cirugía General-Laparoscópica
- Ginecobstetricia
- Gastroenterología
- Neumología de adultos y pediátrica
- Dermatología
- Traumatología
- Odontología

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

- Otorrinolaringología
- Urología
- Neurología
- Neurocirugía
- Nefrología
- Reumatología
- Endocrinología

Aquellos usuarios que requieran procedimientos quirúrgicos de manera ágil y oportuna se encuentran con obstáculos, ya que tanto los establecimientos de salud públicos como privados en el Cantón Portoviejo y la Provincia de Manabí no los están llevando a cabo. Esta situación genera prolongados períodos de ausentismo laboral, complicaciones patológicas, entre otras dificultades.

### **1.1.2.1 Tendencias en la oferta de la cirugía ambulatoria.**

Mayor prevalencia y aceptación: La cirugía ambulatoria ha experimentado un aumento en la aceptación y aplicación debido a avances tecnológicos, procedimientos menos invasivos y una mayor confianza en la seguridad de estos procedimientos.

Tecnología avanzada: El uso de tecnologías avanzadas, como la robótica y la realidad aumentada, ha mejorado la precisión y la eficiencia de los procedimientos ambulatorios, permitiendo una recuperación más rápida.

Colaboración interdisciplinaria: La colaboración entre profesionales de la salud, incluyendo cirujanos, anestesiólogos, y enfermeros, es esencial para optimizar la atención en cirugía ambulatoria y garantizar una experiencia segura y eficiente para los pacientes.

Telemedicina: La telemedicina se ha integrado en el proceso de cirugía ambulatoria para consultas previas y posteriores al procedimiento, lo que permite un seguimiento más efectivo y conveniente para los pacientes.

Énfasis en la experiencia del paciente: Las instalaciones de cirugía ambulatoria están poniendo más énfasis en mejorar la experiencia del paciente, ofreciendo comodidades, servicios personalizados y una atención centrada en el paciente.

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

Regulaciones y reembolsos: Cambios en las regulaciones y políticas de reembolso están influyendo en la expansión de la cirugía ambulatoria, ya que los gobiernos y las compañías aseguradoras reconocen los beneficios económicos y de eficiencia asociados con este enfoque.

Especialización: Se observa una tendencia hacia la especialización en ciertos tipos de procedimientos ambulatorios, con centros dedicados a áreas específicas como cirugía plástica, oftalmología, y procedimientos gastrointestinales.

### **1.1.3 Descripción del problema o necesidad a resolver.**

En el Cantón Portoviejo y la Provincia de Manabí, los usuarios que requieren procedimientos quirúrgicos enfrentan significativos obstáculos debido a la falta de oferta de servicios en establecimientos de salud tanto públicos como privados. Esta carencia de atención quirúrgica oportuna conlleva a prolongados períodos de recuperación, complicaciones patológicas y diversas dificultades para los usuarios.

La falta de acceso a procedimientos quirúrgicos adecuados genera un vacío en la oferta de servicios médicos, impactando negativamente la calidad de vida de los habitantes de la región. Esta problemática se ve agravada por la limitada disponibilidad de servicios de cirugía ambulatoria, que son esenciales para abordar diversas condiciones médicas de manera eficiente y con menor impacto en la vida diaria de los pacientes.

En este contexto, PORTOMED surge como una respuesta a la necesidad no satisfecha de servicios de cirugía ambulatoria en el área. La ausencia de centros especializados en cirugía ambulatoria impide a los residentes acceder a procedimientos quirúrgicos en diversas especialidades, desde hernias hasta biopsias, traumatología y otros procedimientos no complicados.

El objetivo de este plan de negocios es abordar esta brecha en la atención médica, estableciendo PORTOMED como un referente confiable en cirugía ambulatoria. La falta de opciones para la realización de procedimientos quirúrgicos ha creado una demanda insatisfecha que puede ser capitalizada para mejorar la salud de la población local y reducir los efectos adversos asociados con la falta de acceso a servicios médicos oportunos.

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

Los problemas que se han evidenciado se resumen en:

Escasez de Centros Especializados en Cirugía Ambulatoria debido a la falta de incentivos para la apertura de centros de cirugía ambulatoria y a su vez a la limitada inversión en la creación de centros especializados.

Carencia de Acceso a Procedimientos Quirúrgicos Adecuados ocasionado en gran medida por el equipamiento obsoleto o insuficiente en los establecimientos de salud existentes debido sobre a la insuficiente cantidad de personal médico especializado.

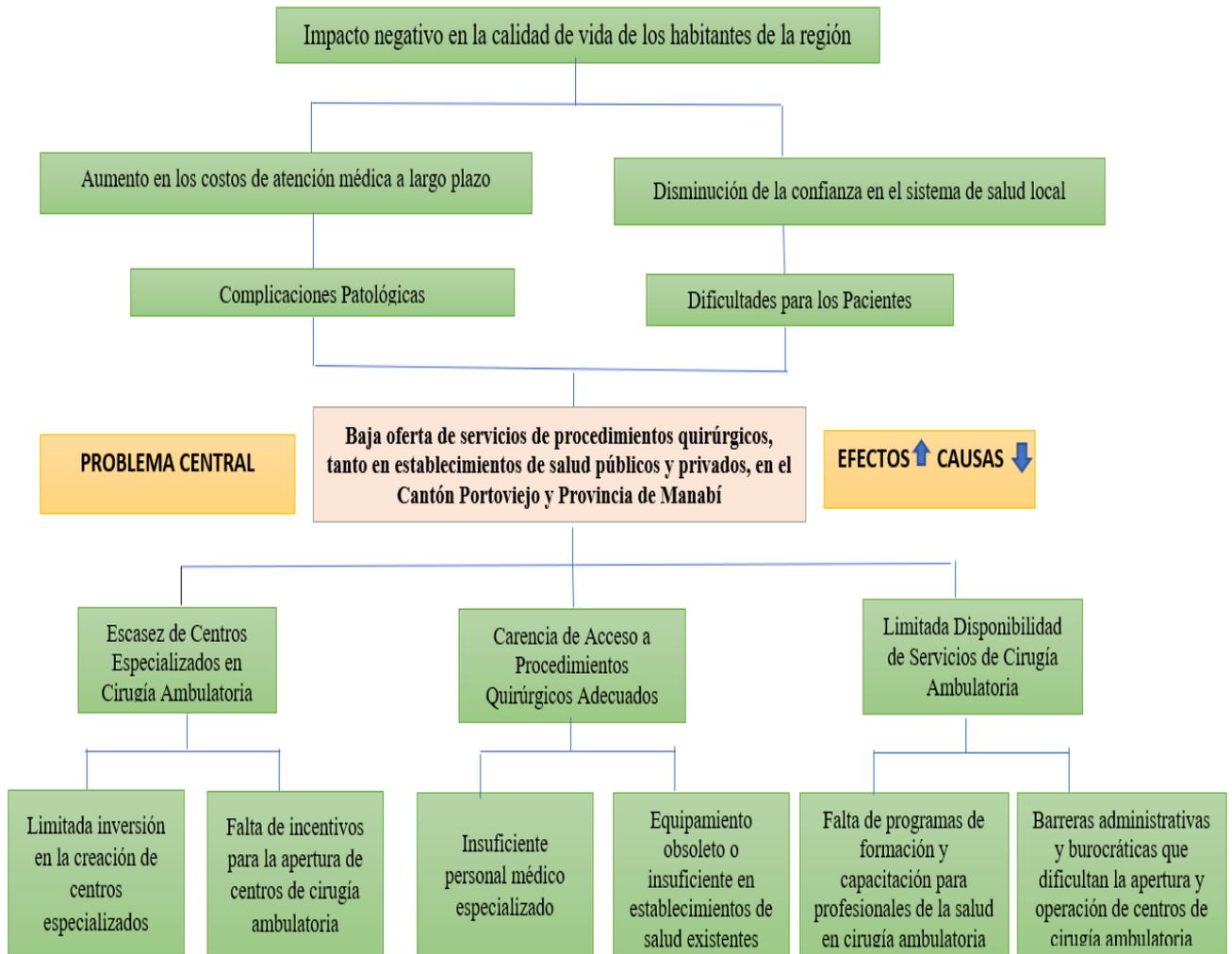
Limitada Disponibilidad de Servicios de Cirugía Ambulatoria cuya causa principal es las barreras administrativas y burocráticas que dificultan la apertura y operación de centros de cirugía ambulatoria y que se ve producido por la falta de programas de formación y capacitación para profesionales de la salud en cirugía ambulatoria.

Las consecuencias de estas problemáticas señaladas son:

Complicaciones Patológicas que ocasionan aumento en los costos de atención médica a largo plazo y esto a su vez mayor carga en los servicios de urgencias y hospitalización.

Dificultades para los Pacientes que genera en ellos disminución de la confianza en el sistema de salud local con el consecuente impacto psicológico y emocional en los pacientes y sus familias. Este escenario conlleva a un impacto negativo en la calidad de vida de los habitantes de la región.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**



**Figura 1:** Matriz de causa y efecto

**Fuente:** Los Autores

## 1.2 Objetivos General y Específicos.

### 1.2.1 Objetivo General.

Contribuir en la mejora de la calidad de atención de salud de los habitantes de la región, mediante la creación del servicio de cirugías ambulatoria en el Centro de Atención de Especialidades “PORTOMED” Portoviejo, a fin de reducir coste y tiempo de espera en la resolución de problemas quirúrgicos.

### 1.2.2 Objetivos específicos.

- Determinar las necesidades de atención en servicios médicos de la provincia de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas, con el fin de brindar

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

servicios de cirugías ambulatorias que cumplan con sus necesidades, implementados con una buena atención.

- Identificar los productos a brindar en el servicio de cirugías ambulatorias.
- Establecer las herramientas administrativas a implementarse en el servicio de cirugía ambulatoria

### **1.3 Propuesta de solución.**

PORTOMED se posiciona como líder en servicios de cirugía ambulatoria, destacando su propuesta integral que abarca desde la atención preoperatoria hasta servicios adicionales, proporcionando una experiencia completa y de alta calidad para los pacientes. La fortaleza principal radica en la capacidad de ofrecer una amplia variedad de especialidades médicas, permitiendo a los pacientes someterse a intervenciones quirúrgicas sin hospitalización prolongada.

La versatilidad de PORTOMED se evidencia en la oferta de procedimientos no complicados, que van desde intervenciones especializadas hasta extracciones de cuerpos extraños y endoscopías, demostrando un compromiso integral con la salud de los pacientes. La innovación se convierte en un diferenciador clave, proponiendo la incorporación de tecnologías avanzadas como la laparoscopia y la litotripsia extracorpórea para destacarse como referente en cirugía ambulatoria.

La amplitud de servicios ofrecidos consolida a PORTOMED como una solución integral para diversas condiciones médicas, respaldada por la eficiencia de los procedimientos no invasivos y la atención centrada en el paciente. Esta combinación de tecnología avanzada, enfoque integral en la salud y eficiencia en los procedimientos no solo diferencia a PORTOMED, sino que también genera confianza, posicionándola como líder confiable en el campo de la cirugía ambulatoria.

#### **1.3.1 Propuesta de valor.**

PORTOMED se presenta como la solución integral para satisfacer la creciente demanda de procedimientos quirúrgicos en el Cantón Portoviejo y la Provincia de Manabí. Nuestra propuesta de valor se centra en llenar el vacío existente en la oferta de servicios médicos,

### ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

brindando a los usuarios una alternativa confiable y accesible para sus necesidades quirúrgicas.

En un entorno donde la falta de opciones quirúrgicas adecuadas afecta directamente la calidad de vida de la comunidad, PORTOMED se posiciona como un centro especializado en cirugía ambulatoria, abordando de manera eficiente y oportuna una amplia gama de procedimientos médicos. Desde hernias hasta biopsias, traumatología y otros procedimientos no complicados, nuestro compromiso es ofrecer una atención quirúrgica de calidad que impacte positivamente en la salud y bienestar de los pacientes.

Nuestra fortaleza radica en la capacidad de llenar el vacío existente en la atención quirúrgica, permitiendo a los residentes acceder a servicios especializados sin tener que enfrentar los obstáculos actuales en la oferta de salud. Al optar por PORTOMED, los usuarios podrán beneficiarse de una atención personalizada, procedimientos seguros y eficientes, y una recuperación que minimiza el impacto en su vida diaria.

Además, nos comprometemos a colaborar estrechamente con profesionales de la salud locales, establecimientos médicos y aseguradoras para garantizar una experiencia integral para nuestros pacientes. PORTOMED no solo busca ser un proveedor de servicios médicos, sino un socio comprometido con la salud y el bienestar de la comunidad.

#### **1.3.2 Servicios.**

En el ámbito de la salud, la precisión y especialización son fundamentales para garantizar la atención médica adecuada. PORTOMED destaca como un referente en cirugía ambulatoria, ofreciendo una extensa variedad de procedimientos no complicados que abarcan desde intervenciones en la pared abdominal hasta procesos dermatológicos y urológicos. Su enfoque abarca desde hernias hasta litotripsia extracorpóreas, garantizando la excelencia en servicios que van desde la cirugía mínimamente invasiva hasta procedimientos traumatológicos no invasivos.

Esta clínica especializada no solo se limita a la cirugía convencional, sino que abarca una amplia gama de servicios, incluyendo endoscopia digestiva, biopsias por punción, aspiraciones con aguja fina y colocación de catéteres para diálisis peritoneal y hemodiálisis. Además, PORTOMED destaca por su compromiso con la salud vascular, realizando

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

safenectomías, flebectomías mínimamente invasivas y tratamientos excepcionales de paquetes varicosos.

La atención integral de PORTOMED se extiende más allá de la cirugía, incorporando procedimientos terapéuticos como legrados instrumentales, amigdalotomías y extracciones de cuerpos extraños. Con un equipo altamente especializado, la clínica se posiciona como líder en la realización de procedimientos no complicados, asegurando la calidad y seguridad en cada intervención.

### **1.3.2.1 Oferta de servicios.**

#### **Herniorrafías**

La cirugía ambulatoria para herniorrafías es un servicio médico eficiente y conveniente que permite a los pacientes someterse a la reparación de hernias de manera programada, sin necesidad de hospitalización prolongada. Este procedimiento se realiza en un entorno ambulatorio, lo que significa que los pacientes pueden regresar a casa el mismo día de la cirugía. Ofreciendo una recuperación más rápida y cómoda, la cirugía ambulatoria en herniorrafías destaca por su enfoque mínimamente invasivo y atención centrada en el paciente.

#### **Colecistectomía**

La cirugía ambulatoria para colecistectomías es un servicio médico especializado que permite la extracción de la vesícula biliar de manera eficiente y segura, sin necesidad de hospitalización prolongada. Este procedimiento se realiza en un entorno ambulatorio, lo que significa que los pacientes pueden regresar a sus hogares el mismo día de la cirugía. La colecistectomía ambulatoria ofrece una recuperación más rápida, menor riesgo de infecciones hospitalarias y mayor comodidad para los pacientes, optimizando así la calidad de atención médica.

#### **Colecistectomía laparoscópica**

La cirugía ambulatoria de colecistectomía laparoscópica es un procedimiento quirúrgico mínimamente invasivo diseñado para extraer la vesícula biliar, generalmente debido a cálculos biliares. Este servicio permite a los pacientes someterse a la cirugía y regresar a casa el mismo día, evitando hospitalizaciones prolongadas. La técnica laparoscópica utiliza pequeñas incisiones y una cámara para realizar la operación, lo que reduce el tiempo de

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

recuperación y mejora la experiencia del paciente en comparación con métodos más invasivos.

### **Cirugía para extracción tumores benignos**

El servicio de cirugía ambulatoria para tumores benignos de tejidos blandos, piel, cuero cabelludo y tejido celular subcutáneo ofrece procedimientos quirúrgicos especializados de manera ambulatoria, permitiendo a los pacientes someterse a intervenciones para la extirpación de tumores no cancerosos de forma rápida y eficiente, sin necesidad de hospitalización prolongada. Este servicio se centra en brindar atención personalizada, minimizando la incomodidad y el tiempo de recuperación, mientras garantiza resultados estéticos y funcionales óptimos.

### **Hemorroidectomías no complicadas**

La cirugía ambulatoria de hemorroidectomías no complicadas es un servicio médico especializado que permite realizar la extirpación de hemorroides de manera rápida y eficiente, sin necesidad de hospitalización prolongada. Este procedimiento se lleva a cabo en un entorno ambulatorio, lo que significa que el paciente puede regresar a casa el mismo día de la cirugía. La técnica utilizada busca minimizar molestias y acelerar la recuperación, brindando una solución efectiva para casos de hemorroides sin complicaciones.

### **Hidrocele testicular**

La cirugía ambulatoria de hidrocele testicular es un procedimiento médico diseñado para tratar la hidrocele, una acumulación anormal de líquido alrededor del testículo. Este servicio permite a los pacientes someterse a la cirugía y regresar a casa el mismo día, sin necesidad de hospitalización prolongada. La intervención consiste en drenar el líquido acumulado y cerrar la abertura que permite su escape, promoviendo una recuperación más rápida y cómoda para el paciente.

### **Varicocele**

La cirugía ambulatoria de varicocele es un procedimiento médico diseñado para tratar la dilatación anormal de las venas en el escroto (varicocele) de manera eficiente y sin necesidad de hospitalización prolongada. Este servicio permite a los pacientes someterse a la cirugía y regresar a casa el mismo día, minimizando las molestias y facilitando una recuperación más rápida. Con técnicas avanzadas y atención especializada, la cirugía ambulatoria de varicocele

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

busca mejorar la calidad de vida de los pacientes al abordar este problema vascular de manera efectiva y conveniente.

### **Litotripsia extracorpórea**

El servicio de litotripsia extracorpórea es un procedimiento ambulatorio no invasivo diseñado para tratar cálculos renales y uretrales mediante ondas de choque focalizadas. Este tratamiento eficaz fragmenta los cálculos en pequeñas partículas, facilitando su eliminación natural del cuerpo. Realizado de manera rápida y segura en un entorno ambulatorio, la litotripsia extracorpórea minimiza la necesidad de intervenciones quirúrgicas invasivas, permitiendo a los pacientes recuperarse cómodamente en casa.

### **Vasectomía**

La cirugía ambulatoria de vasectomía es un procedimiento médico breve y seguro que se realiza en un entorno ambulatorio, lo que significa que el paciente puede regresar a casa el mismo día. Durante la intervención, se cortan o bloquean los conductos deferentes para prevenir la liberación de espermatozoides y, por ende, lograr la esterilización masculina. Este servicio ofrece una opción conveniente y de bajo riesgo para aquellos que buscan un control permanente de la fertilidad.

### **Salpingectomía**

La cirugía ambulatoria de salpingectomía es un procedimiento quirúrgico breve y mínimamente invasivo que se realiza de forma ambulatoria, lo que significa que el paciente puede ingresar y salir del centro médico en el mismo día. Consiste en la extirpación de las trompas de Falopio y se utiliza comúnmente como método de esterilización permanente en mujeres. Este servicio busca proporcionar una solución efectiva y conveniente para aquellas personas que han decidido de manera definitiva no tener hijos, permitiéndoles una pronta recuperación y retorno a sus actividades cotidianas.

### **Ooforectomía laparoscópica**

La Ooforectomía laparoscópica es un procedimiento de cirugía ambulatoria especializado que implica la extracción laparoscópica de uno o ambos ovarios. Este servicio ofrece una opción mínimamente invasiva para abordar diversas condiciones ginecológicas, permitiendo una recuperación más rápida y menos tiempo de hospitalización. Con técnicas avanzadas de

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

laparoscopia, se busca proporcionar una intervención eficaz con menor incomodidad para las pacientes, facilitando su retorno a las actividades diarias en un entorno ambulatorio.

### **Legrado terapéutico instrumental**

El servicio de legrado terapéutico instrumental es un procedimiento ambulatorio médico diseñado para la interrupción de un embarazo en situaciones específicas. Este método se realiza mediante la introducción de instrumentos especializados en el útero para eliminar el tejido uterino. Es un procedimiento seguro y eficiente que se lleva a cabo en un entorno ambulatorio, permitiendo a las pacientes regresar a sus actividades normales después de la intervención. Este servicio se realiza bajo condiciones médicas controladas y con el objetivo de preservar la salud de la paciente.

### **Amigdalotomía**

La cirugía ambulatoria de amigdalotomía es un procedimiento quirúrgico breve y especializado diseñado para extirpar las amígdalas en un entorno ambulatorio, lo que significa que el paciente puede regresar a casa el mismo día de la cirugía. Esta intervención se realiza generalmente para tratar problemas recurrentes de amígdalas inflamadas o infecciones, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente al reducir la frecuencia de estos problemas de salud. La cirugía ambulatoria minimiza la necesidad de hospitalización prolongada, permitiendo una recuperación más rápida y cómoda.

### **Extracción de cuerpo extraño**

El servicio de extracción de cuerpo extraño en procedimiento ambulatorio ofrece una solución eficiente y segura para la eliminación de objetos extraños en el cuerpo, sin necesidad de hospitalización. Con profesionales altamente capacitados y equipos especializados, garantiza una atención rápida y mínimamente invasiva, permitiendo a los pacientes regresar a sus actividades normales en el mismo día. Este servicio busca brindar comodidad y tranquilidad, priorizando la salud y el bienestar de los individuos.

### **Endoscopía digestiva alta y baja.**

Nuestro servicio de endoscopía digestiva alta y baja ofrece un procedimiento ambulatorio especializado para el diagnóstico y tratamiento de condiciones gastrointestinales. Utilizando tecnología de vanguardia, nuestro equipo de expertos médicos realiza exploraciones

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

detalladas y precisas del tracto digestivo, permitiendo una evaluación completa de esófago, estómago e intestinos. Con un enfoque ambulatorio, garantizamos comodidad y eficiencia para los pacientes, facilitando el acceso a diagnósticos rápidos y precisos sin necesidad de hospitalización prolongada.

### **Biopsia por punción**

El servicio de biopsia por punción ambulatoria ofrece a los pacientes la posibilidad de someterse a un procedimiento mínimamente invasivo para la obtención de muestras de tejido. Realizado de manera ambulatoria, este servicio permite diagnosticar y evaluar diversas condiciones médicas, como tumores o anomalías, sin necesidad de hospitalización prolongada. Con la utilización de técnicas de punción guiada por imágenes, se busca proporcionar resultados precisos y rápidos, minimizando la incomodidad para el paciente y facilitando la pronta toma de decisiones médicas.

### **Procedimientos traumatológicos no invasivos**

Nuestro servicio ambulatorio de procedimientos traumatológicos no invasivos ofrece a los pacientes una atención especializada y eficiente para tratar lesiones musculoesqueléticas. Con tecnologías avanzadas y un enfoque mínimamente invasivo, realizamos procedimientos ambulatorios que permiten una recuperación más rápida y cómoda. Contamos con un equipo de profesionales traumatológicos altamente capacitados para brindar un cuidado personalizado, garantizando la seguridad y bienestar de nuestros pacientes durante todo el proceso.

### **Safenectomía interna y externa**

La cirugía ambulatoria de safenectomía interna y externa es un procedimiento médico especializado diseñado para tratar problemas relacionados con las venas safenas, tanto las internas como las externas. Esta intervención se realiza de manera ambulatoria, lo que significa que el paciente puede regresar a casa el mismo día de la cirugía. El objetivo principal de la safenectomía es mejorar la circulación sanguínea al eliminar o tratar las venas afectadas, aliviando así síntomas como dolor, hinchazón y otros problemas circulatorios. Este servicio busca proporcionar una solución efectiva con mínima interferencia en la rutina diaria del paciente.

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

### **Excepción de paquetes varicosos**

El servicio de cirugía ambulatoria de excepción de paquetes varicosos proporciona una solución eficiente y especializada para el tratamiento de venas varicosas. Este enfoque innovador permite a los pacientes someterse a procedimientos quirúrgicos de manera ambulatoria, minimizando el tiempo de recuperación y ofreciendo paquetes personalizados que cubren todos los aspectos del tratamiento, desde la evaluación inicial hasta el seguimiento postoperatorio. Con un enfoque centrado en el paciente y la conveniencia, este servicio busca brindar resultados efectivos y una experiencia cómoda para aquellos que buscan abordar problemas venosos de manera rápida y eficiente.

### **Cirugía ambulatoria de fístulas arteriovenosas**

Es un servicio médico especializado que se enfoca en la corrección de conexiones anómalas entre arterias y venas, conocidas como fístulas arteriovenosas. Este procedimiento se realiza de manera ambulatoria, lo que significa que los pacientes pueden regresar a sus hogares el mismo día de la intervención. La cirugía tiene como objetivo mejorar la circulación sanguínea y optimizar la función vascular, contribuyendo así a la salud cardiovascular de los pacientes.

### **Flebectomía mínimamente invasiva**

La cirugía ambulatoria de flebectomía mínimamente invasiva es un procedimiento médico especializado diseñado para tratar problemas venosos, como várices y venas varicosas, de manera eficaz y con mínimas molestias para el paciente. Realizada en un entorno ambulatorio, esta técnica utiliza pequeñas incisiones y tecnologías avanzadas, como láser o radiofrecuencia, para extraer o cerrar las venas afectadas. Al ser ambulatoria, los pacientes pueden regresar a sus actividades normales rápidamente, experimentando una recuperación más rápida y menos incomodidades en comparación con las técnicas convencionales.

### **Procedimiento ambulatorio de biopsia renal**

Nuestro servicio de biopsia renal ambulatoria ofrece a los pacientes la conveniencia de realizar este procedimiento de forma rápida y eficiente en un entorno ambulatorio. Contamos con un equipo médico especializado que realiza la extracción de tejido renal de manera segura y mínimamente invasiva, permitiendo a los pacientes regresar a sus actividades

### ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

cotidianas en poco tiempo. Priorizamos la comodidad y el bienestar del paciente, brindando atención personalizada y resultados precisos en el diagnóstico de enfermedades renales.

#### **Procedimiento ambulatorio de colocación de catéteres para diálisis peritoneal**

Nuestro servicio de colocación de catéteres para diálisis peritoneal ofrece un procedimiento ambulatorio eficiente y seguro. Contamos con un equipo especializado que realiza la inserción del catéter de manera cuidadosa, minimizando molestias y riesgos. Brindamos atención personalizada para garantizar la comodidad del paciente durante todo el proceso, facilitando así el acceso a la terapia de diálisis peritoneal con la máxima calidad y profesionalismo.

#### **Procedimiento ambulatorio de colocación de catéteres para hemodiálisis**

El servicio de colocación de catéteres para hemodiálisis es un procedimiento ambulatorio especializado que permite la inserción segura y eficiente de un catéter vascular en un paciente. Este catéter facilita el acceso vascular necesario para realizar sesiones de hemodiálisis, un procedimiento vital para aquellos con insuficiencia renal. Realizado por profesionales médicos capacitados, el servicio garantiza la comodidad y seguridad del paciente durante la colocación del catéter, permitiendo un acceso eficaz para el tratamiento continuo de hemodiálisis.

### **1.3.3 Narrativa del modelo de Negocios.**

En la Zona 4 Salud, que abarca Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, la demanda de servicios de salud en cirugía ambulatoria es notable. Más del 40% de la población elige buscar tratamiento en otros distritos, ya que la zona carece de una oferta adecuada de servicios de esta índole y, además, los costos son elevados. Esta situación indica un claro potencial de desarrollo en el ámbito de los servicios de salud.

Dicha perspectiva se fundamenta en diversos factores, como la alta densidad poblacional, la proximidad de hospitales especializados al centro médico, la presencia de pequeñas y medianas empresas, una infraestructura de servicios básicos óptima, y un predominio de viviendas de tamaño mediano. A su vez, se destaca la limitada oferta de especialidades médicas en la región.

En este contexto, es relevante destacar que todos los procesos de PORTOMED están diseñados de manera que los servicios de salud se brinden de forma efectiva y oportuna. Este

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
"PORTOMED"***

enfoque contribuye a satisfacer la creciente demanda de la población y aprovechar el potencial de desarrollo en el sector de la salud.

## **CAPITULO II.**

### **Análisis Estratégico.**

#### **2. Plan Estratégico.**

La elaboración de una planificación estratégica para PORTOMED es un proceso racional para adelantar el futuro. La elaboración de un plan que incremente la eficiencia y seguridad de los servicios a través de documentar y establecer una dirección para la organización, evaluando donde se encuentra y a donde se va (Wheelen & Hunger, 2018). De esta manera, es posible establecer la misión, visión, valores, los objetivos a largo plazo y los planes de acción que utilizará para alcanzarlos.

##### **2.1 Misión.**

Proporcionar servicios de cirugía ambulatoria de alta calidad en diversas especialidades médicas, comprometidos con la excelencia y la atención personalizada. Buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes a través de procedimientos especializados.

##### **2.2 Visión.**

Ser reconocidos como líderes en cirugía ambulatoria, destacándonos por la eficiencia, la innovación y la excelencia en el cuidado de la salud. Aspiramos a expandir nuestra presencia y colaborar con la comunidad médica para ofrecer servicios de vanguardia que mejoren continuamente la experiencia de nuestros pacientes.

##### **2.3 Valores Corporativos.**

**Excelencia Médica:** Comprometidos con estándares de calidad superiores, nos esforzamos por ofrecer servicios médicos de excelencia, respaldados por profesionales altamente capacitados y tecnología de vanguardia.

**Compromiso con el Paciente:** Colocamos a nuestros pacientes en el centro de todo lo que hacemos, demostrando empatía, respeto y atención personalizada en cada interacción.

**Innovación y Actualización:** Buscamos constantemente la mejora y la innovación en nuestros procedimientos y tecnologías, manteniéndonos actualizados con los avances médicos más recientes para brindar el mejor cuidado posible.

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**Seguridad y Bienestar:** Priorizamos la seguridad y el bienestar de nuestros pacientes, implementando rigurosas medidas de seguridad y mantenimiento de estándares éticos en todas nuestras prácticas médicas.

**Colaboración y Trabajo en Equipo:** Fomentamos un ambiente de colaboración y trabajo en equipo entre nuestro personal médico y administrativo, reconociendo que el éxito se logra mediante el esfuerzo conjunto.

**Responsabilidad Social:** Contribuimos activamente al bienestar de la comunidad, participando en iniciativas y programas que promueven la salud y la educación en el Cantón Portoviejo.

Con estos principios, PORTOMED busca consolidarse como un referente confiable en cirugía ambulatoria, brindando servicios de calidad con un enfoque integral en la salud de nuestros pacientes.

### **2.4 Objetivos estratégicos.**

- 1) Objetivo Estratégico: Alcanzar la Excelencia en la Prestación de Servicios Médicos
- 2) Objetivo Estratégico: Mejorar la Experiencia del Paciente
- 3) Objetivo Estratégico: Ser Líderes en Innovación y Eficiencia en Cirugía Ambulatoria
- 4) Objetivo Estratégico: Expansión y Colaboración con la Comunidad Médica
- 5) Objetivo Estratégico: Reforzar Compromiso Social y Responsabilidad Corporativa

### **2.5 Análisis FODA.**

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es fundamental porque proporciona una evaluación integral del entorno interno y externo de una entidad, ya sea una empresa, proyecto o incluso a nivel personal (Mazacón, Bedoya, Caicedo, & Paliz, 2021). Permite identificar fortalezas y debilidades internas, así como oportunidades y amenazas externas, ofreciendo una base estratégica para la toma de decisiones informadas. Al comprender estos factores, se pueden desarrollar estrategias efectivas que capitalicen las fortalezas, minimicen las debilidades, aprovechen las oportunidades y mitiguen las amenazas, mejorando así el rendimiento y la posición competitiva.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

Para el análisis FODA, se construye la matriz de fortaleza y debilidades para conocer la calificación que tenemos en base a este modelo. La matriz de análisis de fortalezas y debilidades se construye de acuerdo con la experiencia que tienen los promotores en estas áreas a fin de conocer cuáles son los factores más preponderantes.

**Tabla 1: Matriz de Análisis de Fortalezas y Debilidades**

<b>Matriz de Análisis de Fortalezas y Debilidades</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>
<b>Debilidades</b>		
○ Falta de reconocimiento: Al ser una iniciativa nueva, PORTOMED podría enfrentar desafíos relacionados con la falta de reconocimiento en la comunidad. Esto podría afectar su capacidad para atraer a pacientes y establecerse como un actor confiable en el sector de la salud.	50%	20%
○ Dependencia de la demanda local: La viabilidad de PORTOMED podría depender en gran medida de la demanda local de servicios de cirugía ambulatoria, lo que podría resultar volátil y afectar la estabilidad financiera de la empresa.	50%	10%
<b>Total, debilidades ponderado</b>	100%	30%
<b>Fortalezas</b>		
○ Respuesta a una necesidad no satisfecha: PORTOMED surge como una solución directa a la falta de servicios de cirugía ambulatoria en la región, lo que indica una identificación clara de la demanda del mercado y la capacidad de adaptación para abordarla.	30%	25%
○ Variedad de especialidades: La capacidad para ofrecer procedimientos quirúrgicos en diversas especialidades, como hernias, biopsias y traumatología, brinda a PORTOMED la oportunidad de atraer a un amplio espectro de pacientes con necesidades médicas variadas.	40%	35%
○ Impacto positivo en la calidad de vida: Al abordar la carencia de servicios quirúrgicos, PORTOMED puede contribuir significativamente a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región al proporcionar una opción para tratamientos más eficientes y menos disruptivos en la vida diaria.	30%	35%
<b>Total, fortalezas ponderado</b>	100%	95%
Las fortalezas se sitúan en una estimación puntual del 95% y las debilidades en el 30%		

**Fuente:** Autores

**2.5.1 Fortalezas.**

- Respuesta a una necesidad no satisfecha: PORTOMED surge como una solución directa a la falta de servicios de cirugía ambulatoria en la región, lo que indica una identificación clara de la demanda del mercado y la capacidad de adaptación para abordarla.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

- Variedad de especialidades: La capacidad para ofrecer procedimientos quirúrgicos en diversas especialidades, como hernias, biopsias y traumatología, brinda a PORTOMED la oportunidad de atraer a un amplio espectro de pacientes con necesidades médicas variadas.
- Impacto positivo en la calidad de vida: Al abordar la carencia de servicios quirúrgicos, PORTOMED puede contribuir significativamente a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región al proporcionar una opción para tratamientos más eficientes y menos disruptivos en la vida diaria.

**2.5.2 Debilidades**

- Falta de reconocimiento: Al ser una iniciativa nueva, PORTOMED podría enfrentar desafíos relacionados con la falta de reconocimiento en la comunidad. Esto podría afectar su capacidad para atraer a pacientes y establecerse como un actor confiable en el sector de la salud.
- Dependencia de la demanda local: La viabilidad de PORTOMED podría depender en gran medida de la demanda local de servicios de cirugía ambulatoria, lo que podría resultar volátil y afectar la estabilidad financiera de la empresa.

**Tabla 2: Matriz de Análisis de Oportunidades y Amenazas**

<b>Matriz de Análisis de Oportunidades y Amenazas</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>
<b>Oportunidades</b>		
○ Colaboración con instituciones de salud existentes: PORTOMED podría explorar oportunidades de colaboración con establecimientos de salud existentes en la región para establecer asociaciones estratégicas y fortalecer su posición en el mercado.	50%	45%
○ Crecimiento y expansión: Dada la falta de servicios en el área, existe la oportunidad de expandir las operaciones de PORTOMED a otras localidades dentro de la provincia o incluso a nivel nacional, aumentando así su alcance y contribución.	50%	50%
<b>Total, oportunidad ponderada</b>	100%	95%
<b>Amenazas</b>		
○ Competencia futura: La identificación de una necesidad no satisfecha podría atraer la atención de competidores potenciales en el futuro. PORTOMED debe estar preparado para enfrentar la competencia y diferenciarse para mantener su posición en el mercado.	50%	10%
	50%	4%

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

○ Cambios en la regulación: Cambios en las regulaciones de salud o requisitos legales podrían impactar la operación de PORTOMED, lo que destaca la importancia de mantenerse actualizado y cumplir con los estándares regulatorios en constante cambio.	100%	14%
<b>Total, amenazas ponderado</b>		
Las oportunidades se sitúan en una estimación puntual del 95% y las amenazas en el 14%		

**Fuente:** Autores

### **2.5.3 Oportunidades.**

- Colaboración con instituciones de salud existentes: PORTOMED podría explorar oportunidades de colaboración con establecimientos de salud existentes en la región para establecer asociaciones estratégicas y fortalecer su posición en el mercado.
- Crecimiento y expansión: Dada la falta de servicios en el área, existe la oportunidad de expandir las operaciones de PORTOMED a otras localidades dentro de la provincia o incluso a nivel nacional, aumentando así su alcance y contribución.

### **2.5.4 Amenazas.**

- Competencia futura: La identificación de una necesidad no satisfecha podría atraer la atención de competidores potenciales en el futuro. PORTOMED debe estar preparado para enfrentar la competencia y diferenciarse para mantener su posición en el mercado.
- Cambios en la regulación: Cambios en las regulaciones de salud o requisitos legales podrían impactar la operación de PORTOMED, lo que destaca la importancia de mantenerse actualizado y cumplir con los estándares regulatorios en constante cambio.

## **2.6. Estrategias por implementar.**

Objetivo Estratégico: Alcanzar la Excelencia en la Prestación de Servicios Médicos

- Estrategia 1: Implementar programas de formación continua para el personal médico y de apoyo, asegurando que estén actualizados con los avances médicos más recientes.
- Estrategia 2: Establecer y seguir indicadores de calidad para evaluar y mejorar constantemente la excelencia de los servicios médicos proporcionados.

Objetivo Estratégico: Mejorar la Experiencia del Paciente

### **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

- Estrategia 1: Desarrollar e implementar un sistema integral de atención al paciente que garantice una experiencia personalizada desde la primera consulta hasta el seguimiento postoperatorio.
- Estrategia 2: Obtener retroalimentación regular de los pacientes mediante encuestas de satisfacción y utilizar esta información para realizar mejoras continuas en los procesos y la atención.

#### **Objetivo Estratégico: Ser Líderes en Innovación y Eficiencia en Cirugía Ambulatoria**

- Estrategia 1: Invertir en tecnologías médicas de vanguardia para mejorar la eficiencia de los procedimientos y reducir los tiempos de recuperación.
- Estrategia 2: Establecer un equipo dedicado a la investigación y desarrollo para explorar nuevas técnicas y procedimientos que puedan mejorar la oferta de servicios.

#### **Objetivo Estratégico: Expansión y Colaboración con la Comunidad Médica**

- Estrategia 1: Identificar oportunidades de expansión geográfica para llevar los servicios de cirugía ambulatoria a áreas donde haya demanda insatisfecha.
- Estrategia 2: Establecer alianzas estratégicas con otros proveedores de servicios de salud y especialistas médicos para ofrecer una gama más amplia de servicios.

#### **Objetivo Estratégico: Reforzar Compromiso Social y Responsabilidad Corporativa**

- Estrategia 1: Participar activamente en programas comunitarios que promuevan la salud y la educación en el Cantón Portoviejo.
- Estrategia 2: Implementar prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente en todas las operaciones de la organización.

## **2.7 Análisis de la cadena de valor**

La cadena de valor representa todos los procesos que aportan valor a un servicio, incluyendo aspectos tangibles e intangibles como la calidad, servicio ágil y el ambiente. Este enfoque integral busca satisfacer las expectativas del cliente desde el inicio hasta su salida de la empresa, destacando la importancia de cada paso en la creación de ventajas competitivas.

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

En el ámbito de la salud, PORTOMED se destaca en el Cantón Portoviejo y la Provincia de Manabí al especializarse en cirugía ambulatoria. Su propuesta de valor se centra en abordar las necesidades críticas de la comunidad, ofreciendo soluciones integrales y eficientes que van desde hernias hasta traumatología. La fortaleza de PORTOMED radica en su capacidad para cubrir el vacío en la atención quirúrgica local, colaborando con profesionales, establecimientos médicos y aseguradoras para mejorar la calidad general de la atención médica en la región.



**Figura 2:** Cadena de Valor

### **2.7.1 Logística de entrada.**

Este proceso marca el inicio de la interacción del cliente con la empresa. Durante esta etapa, se enfatiza la creación de un ambiente armonioso y se presta especial atención al trato recibido por el cliente al ingresar a la oficina. Además, abarca la gestión de elementos y suministros esenciales para llevar a cabo consultas médicas, tales como guantes quirúrgicos, reactivos y otros insumos. Estos elementos deben ser almacenados cuidadosamente en áreas designadas, cumpliendo con las normativas de seguridad sanitaria vigentes.

### **2.7.2 Logística de operaciones.**

La gestión de operaciones abarca todo el proceso de atención al cliente con el objetivo de garantizar su realización de manera eficaz y efectiva (Chiavenato, 2017). Para lograrlo, es fundamental contar con una sala de espera debidamente acondicionada y establecer tiempos óptimos en consonancia con los indicadores de operación establecidos. Además, resulta crucial contar con equipos apropiados que respalden el acompañamiento en las distintas fases de atención durante la cirugía ambulatoria. Esta etapa de la cadena de valor

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

indudablemente representa el paso más significativo para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes que requieren servicios de cirugía ambulatoria.

### **2.7.3 Actividades de soporte.**

Las actividades de soporte desempeñan un papel fundamental, ya que están directamente vinculadas con la experiencia del cliente y aportan un valor significativo. Es por esta razón que PORTOMED se distingue por contar con un equipo médico y enfermeras de primera categoría, comprometidos con brindar una atención integral al paciente.

Otro aspecto clave de las actividades de soporte se refiere al ámbito del mercadeo y la comercialización. En este sentido, se implementarán estrategias diseñadas para destacar las características diferenciadoras de los servicios de PORTOMED. Estas estrategias están concebidas para establecer relaciones de valor duraderas, contribuyendo así a la lealtad a largo plazo por parte de los clientes.

## **2.8. Análisis PESTLE.**

Análisis PESTLE: PORTOMED en el Cantón Portoviejo y la Provincia de Manabí.

### **1. Político:**

Oportunidades: PORTOMED puede aprovechar políticas de salud locales que fomenten la participación del sector privado en la atención médica. También, podría beneficiarse de incentivos gubernamentales para servicios médicos ambulatorios.

Amenazas: Cambios en las regulaciones de salud, licencias y requisitos legales podrían afectar la operación de PORTOMED. La estabilidad política es crucial para la continuidad de los servicios.

### **2. Económico:**

Oportunidades: La creciente demanda de servicios de cirugía ambulatoria sugiere una oportunidad de crecimiento para PORTOMED. Además, la reducción de costos para los pacientes puede aumentar la accesibilidad.

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

Amenazas: Factores económicos, como recesiones, podrían afectar la capacidad de pago de los pacientes. La competencia con servicios públicos y otros proveedores privados también podría influir en la viabilidad económica.

### 3. Social:

Oportunidades: PORTOMED contribuye a cerrar la brecha en la atención médica, mejorando la calidad de vida de la comunidad. La conciencia pública sobre la importancia de procedimientos ambulatorios no complicados puede respaldar el éxito de PORTOMED.

Amenazas: La aceptación cultural y las creencias sobre la medicina podrían afectar la adopción de servicios privados de cirugía ambulatoria. La percepción pública de la calidad de los servicios es crucial.

### 4. Tecnológico:

Oportunidades: La adopción de tecnologías avanzadas en procedimientos quirúrgicos puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de PORTOMED. La implementación de sistemas de información puede facilitar la gestión de pacientes y la coordinación de servicios.

Amenazas: Dependencia excesiva de la tecnología puede ser costosa y requerir actualizaciones frecuentes. Problemas de ciberseguridad también son riesgos potenciales.

### 5. Legal:

Oportunidades: Cumplir con los estándares legales y normativas de salud garantiza la legitimidad de PORTOMED y fortalece la confianza del cliente. La existencia de políticas que faciliten la práctica de la cirugía ambulatoria puede ser ventajosa.

Amenazas: Posibles litigios, cambios en las leyes de salud y regulaciones pueden afectar la operación de PORTOMED. La gestión adecuada de datos médicos en cumplimiento con la legislación de privacidad es esencial.

### 6. Ambiental:

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

Oportunidades: Adoptar prácticas sostenibles puede mejorar la imagen de PORTOMED y atraer a una clientela consciente del medio ambiente. La eficiencia energética y la gestión de desechos médicos son consideraciones clave.

Amenazas: La gestión inadecuada de desechos médicos puede tener impactos negativos en el medio ambiente y la reputación de la empresa. Cambios climáticos extremos también podrían afectar la continuidad de los servicios.

Este análisis PESTLE proporciona una visión integral de los factores externos que podrían influir en el éxito y la sostenibilidad de PORTOMED en el Cantón Portoviejo y la Provincia de Manabí. La consideración cuidadosa de estos elementos es crucial para la planificación estratégica y la adaptabilidad de la empresa ante cambios en su entorno.

## **CAPITULO III**

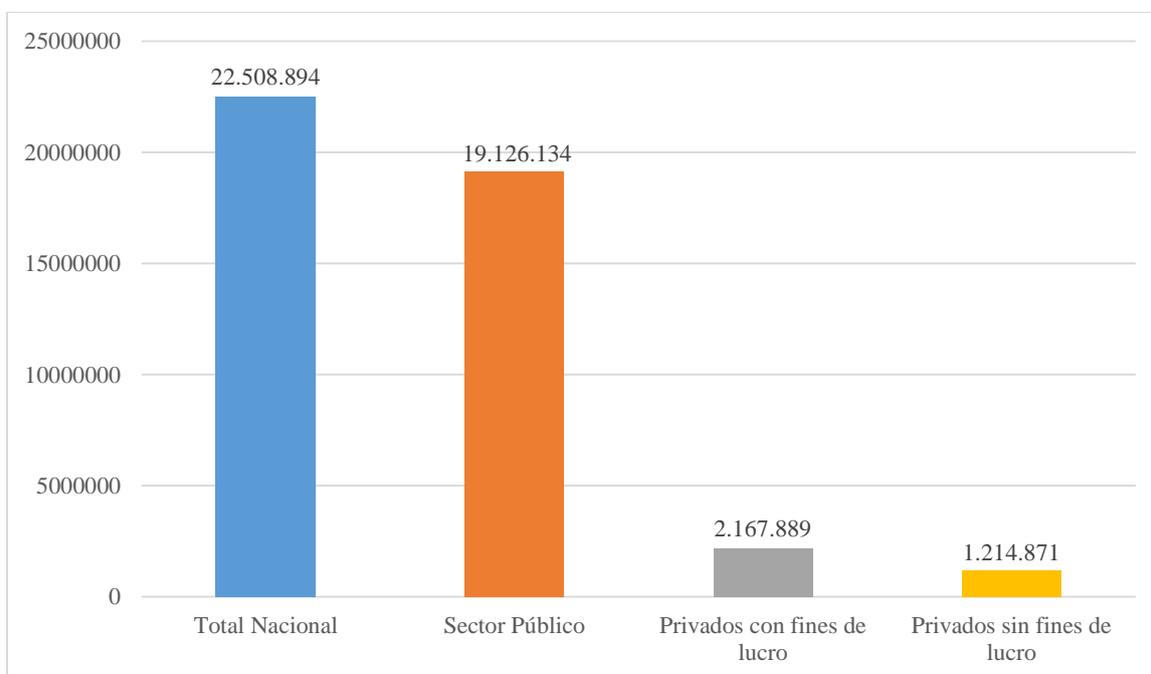
### **3. Análisis del sector y competencia.**

Se lleva a cabo un análisis de la industria utilizando el Modelo Porter, que aborda los siguientes aspectos:

- Posibilidad de entrada de nuevos competidores.
- Influencia en las negociaciones por parte de clientes y proveedores.
- Riesgo de productos que puedan sustituir a los existentes.
- Competencia y rivalidad entre las empresas del sector.

#### **3.1 Análisis de la industria del sector médico en el Ecuador.**

Con el propósito de llevar a cabo esta evaluación, se examinó la dimensión macro ambiental del entorno en el que se desarrolla esta actividad, utilizando información de instituciones gubernamentales. El objetivo fue obtener una comprensión del entorno y las circunstancias que rodean a este sector. Basándonos en esta revisión, podemos determinar la intensidad de la competencia entre los participantes, así como comprender la oferta y la demanda de los servicios de salud en este contexto.



**Figura 3:** Consultas de prevención.

**Fuente:** Ecuador en Cifras.

### **3.2 Análisis de las cifras de médicos en el Ecuador.**

Durante el año 2020, se registró un aumento del 30% en la tasa de médicos, alcanzando una proporción de 15.07 médicos por cada 10,000 habitantes. Comparativamente, la Organización Mundial de la Salud sugiere una tasa recomendada de 23 médicos por cada 10,000 habitantes. No obstante, es importante señalar que en Ecuador existe una carencia significativa de especialistas médicos, especialmente en anestesiología, imagenología, cirujanos cardiovasculares, intensivistas de adultos, pediátricos y neonatales, endocrinólogos pediatras, entre otros; evidenciando una deficiencia en estas áreas específicas.

**Tabla 3:** Instituciones médicas en Ecuador.

<b>Registro estadístico.</b>	<b>Total.</b>	<b>Sector.</b>		
		<b>Público.</b>	<b>Privado con fines de lucro.</b>	<b>Privado sin fines de lucro.</b>
Establecimientos.	4.136	3.301	621	214
Médicos.	40.587	29.586	8.217	2.784

**Fuente:** Ecuador en cifras 2020.

### **3.3 Análisis de las cinco fuerzas de Porter.**

La evaluación de las cinco fuerzas de Porter, las cuales influyen en el nivel de competencia dentro de las industrias, adquiere gran relevancia ya que proporcionará información sobre el nivel de rivalidad presente en el sector. Este factor se convierte en un determinante crucial para la rentabilidad del sector. Además, permite comprender las barreras que afectan tanto la entrada como la salida en la industria específica donde se llevará a cabo el plan de negocios.

#### **3.3.1 Análisis de la competencia.**

La evaluación de la cantidad de competidores revelará el nivel de competencia, siendo más pronunciado y vigoroso cuando hay una alta presencia de participantes, es decir, cuando la oferta supera la demanda. En la provincia de Manabí, hay numerosos hospitales, centros médicos y clínicas que ofrecen servicios de diversas especialidades, pero no de cirugía ambulatoria (Cifras, 2022). A partir de esta información, se puede señalar que la competencia entre los participantes no es intensa, ya que hay pocos establecimientos

### ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

especializados dedicados a la atención de cirugía ambulatoria en diversas especialidades. En consecuencia, se concluye que la rivalidad es baja.

#### **3.3.2 Poder negociación de los proveedores.**

En Ecuador, hay instituciones sanitarias que brindan servicios de salud a la población; no obstante, se observa una carencia evidente de especialistas en distintas disciplinas. A pesar de contar con un número considerable de profesionales médicos en el país, la capacidad de negociación en este ámbito es limitada. En cuanto a los suministros médicos, hay empresas dedicadas a su venta, incluso se pueden importar, lo que resulta en una capacidad de negociación reducida para estos proveedores.

#### **3.3.3 Poder de negociación de los clientes.**

La capacidad de negociación es amplia, ya que tanto el Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y otros pertenecientes a la Red Pública Integral de Salud tienen convenios con prestadores, lo cual hace atractivo el negocio a la institución y facilidad para el cliente.

#### **3.3.4 Amenaza de productos sustitutos.**

Los productos sustitutos son aquellos que desempeñan la misma función que un producto principal, convirtiéndose en alternativas viables cuando ofrecen servicios y precios relativos similares en términos de la función que desempeñan. En cuanto al servicio proporcionado, el centro médico PORTOMED no tiene un producto sustituto, ya que su potencial se centra en la calidad del servicio médico y en el uso de equipos de alta tecnología, aspectos que no son fácilmente replicados por otros productos o servicios.

#### **3.2.5 Rivalidad entre competidores.**

En el ámbito del sector privado, se presenta un escenario sumamente atractivo, ya que la población con recursos financieros suficientes prefiere recibir atención médica en el ámbito privado. En consecuencia, se puede deducir que la competencia entre los participantes es moderada; no obstante, existen barreras de entrada, como la escasez de médicos especializados altamente calificados, lo cual dificulta la creación de empresas dedicadas a proporcionar servicios de calidad.

En lo que respecta a las barreras de salida, es decir, la facilidad con la que las personas que participan en este sector pueden retirarse, son elevadas debido a los considerables gastos asociados con la adquisición de activos fijos, especialmente en equipos. Cuando se busca

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
"PORTOMED"***

renovar estos equipos y obtener algún rendimiento de los antiguos, la venta para recuperar la inversión se vuelve complicada.

## **CAPITULO IV.**

### **Análisis del Mercado.**

#### **4.1 Descripción del mercado potencial.**

La investigación de mercado resulta fundamental para la identificación de problemas, ya que se lleva a cabo con el propósito de descubrir elementos que podrían no ser evidentes inicialmente, pero que existen o podrían surgir en el futuro (K. Malhotra, 2019). En concordancia con este enfoque, realizaremos una investigación de mercado para determinar la existencia de la necesidad de un centro médico y comprender las preferencias y gustos de los posibles usuarios. Este estudio comprende los siguientes elementos:

- Investigación utilizando la Provincia de Manabí como mercado, seguida de una segmentación específica del mercado en la ciudad de Portoviejo.
- Descripción detallada del mercado en la Provincia de Manabí.

#### **4.2 Estudio de mercado diseño metodológico.**

El diseño metodológico de un proyecto es crucial para determinar el tipo de investigación que se llevará a cabo, ya sea cualitativa o cuantitativa (Jiménez, 2022). En función de esto, se plantean las preguntas de investigación y los métodos o técnicas que se utilizarán para recopilar la información. En este estudio, se optó por un enfoque cuantitativo con un diseño transversal a través de encuestas. Para ello, se desarrolló un cuestionario conciso basado en la experiencia profesional y la observación de las principales limitaciones que enfrentan actualmente los usuarios del sector en cuanto al tiempo de esperar para la realización de la cirugía que requieren y también el ausentismo a su trabajo que es alto. El estudio fue descriptivo y proporcionó información clave sobre las preferencias y la disposición para acceder a servicios de cirugía ambulatoria en este sector.

##### **4.2.1 Tamaño de la muestra.**

Una muestra se refiere a un subconjunto de la población o universo de interés, del cual se recopilarán los datos pertinentes, y debe ser representativa de dicha población (de manera probabilística para permitir la generalización de los resultados encontrados en la muestra a toda la población) (Sampieri & Torres, 2018). El tamaño de la muestra se determinó a través de un muestreo probabilístico.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

A continuación, se describe el cálculo del número de mujeres a encuestar:

$$n = N * Z^2 * p * q / d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q$$

Donde:

N = Total de la población 415 usuarios.

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión 0,05

Desarrollo:

$$n = 415 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95 / 0.05^2 * (415-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95 = 201$$

Al llevar a cabo el cálculo de la muestra, se establece que es necesario encuestar a un mínimo de 201 usuarios.

Las preguntas se formulan utilizando una escala Likert, es decir, de manera cualitativa, con el objetivo de entender las preferencias y gustos. A continuación, se detallan las interrogantes incluidas en la encuesta.

**Tabla 4:** Matriz Guía de Investigación de Mercado.

<b>Estrategia de mercado.</b>	<b>Preguntas a formular.</b>	<b>Objetivos.</b>
Diferenciación del producto por calidad.	¿Cómo califica los servicios de salud de las instituciones públicas?	Conocer la calificación de los servicios de Salud Pública
Diferenciación del producto por calidad.	¿Cómo califica los servicios de salud de las Instituciones Privadas?	Conocer la calificación de los servicios de Salud Privada.
Diferenciación de valores añadidos.	¿Qué importancia tiene el ambiente de las instituciones de salud para usted?	Conocer la importancia del ambiente
Diferenciación del servicio.	¿Qué importancia tienen los años de experiencia de los médicos especialistas?	Conocer la calidad del servicio médico.

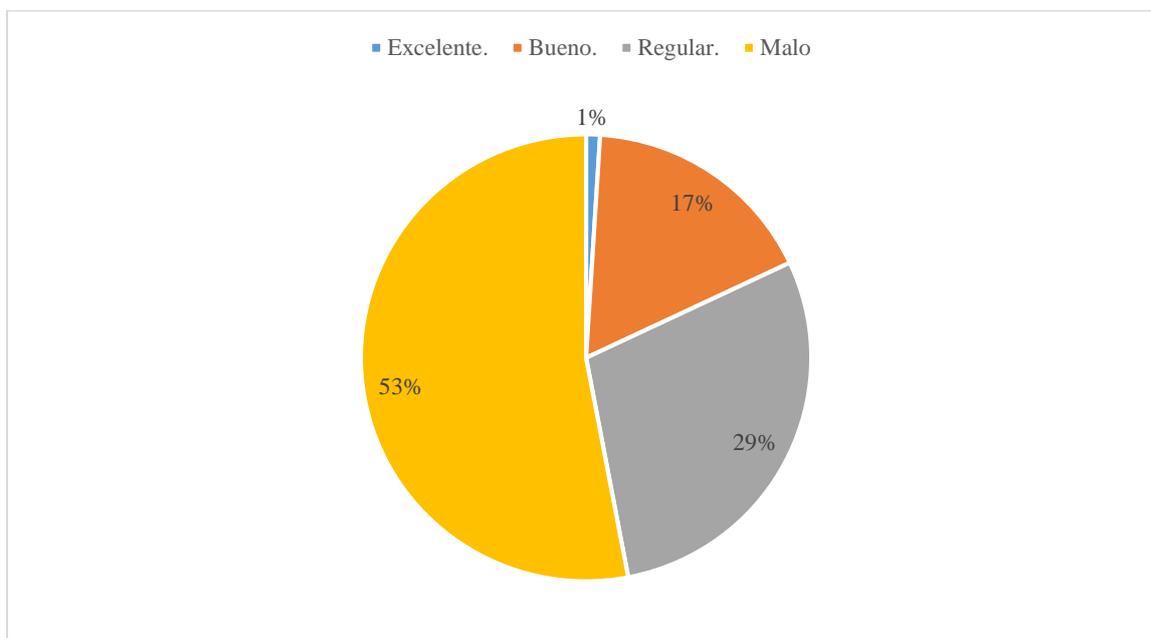
**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

Diferenciación del producto por calidad.	¿Qué importancia tienen los equipos e instrumentos médicos de última tecnología?	Conocer la importancia del equipamiento actualizado.
--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia.

#### 4.3 Resultados.

##### Pregunta 1: ¿Cómo califica los servicios de salud de las instituciones públicas?



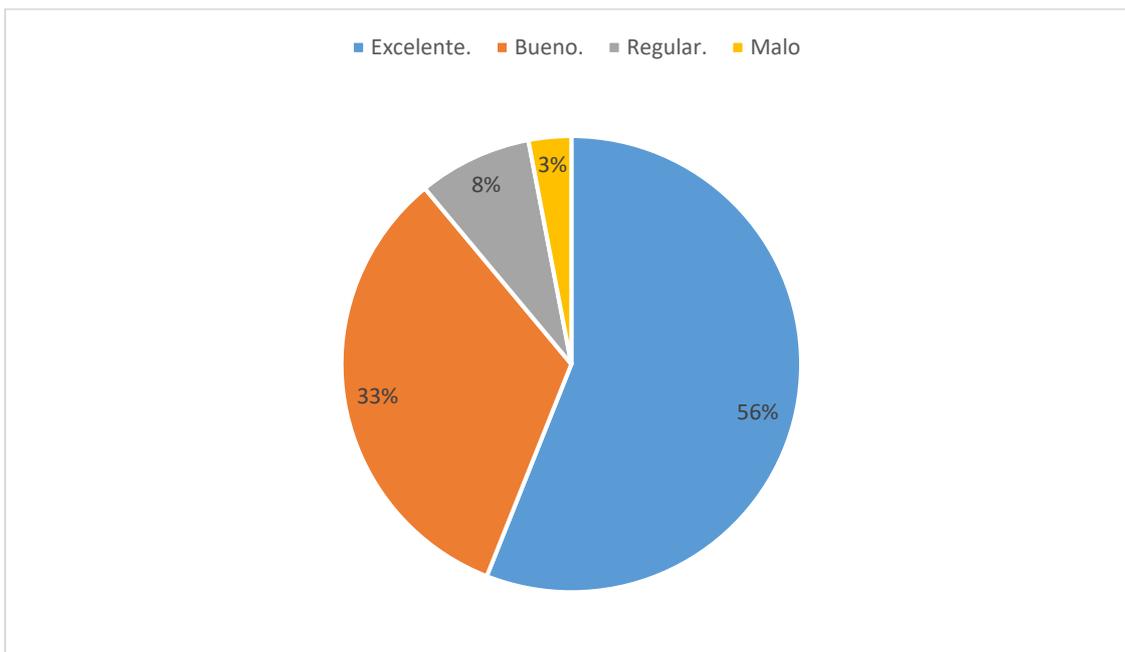
**Figura 4:** Resultados de la pregunta 1 de la encuesta.

**Fuente:** Autores

De los 201 usuarios encuestados, 107 refirieron que los servicios de salud pública son malos, correspondiente al 53 %. El 29 % indicó que era regular y el 17 % que fue bueno. Con estos resultados se puede establecer que la salud pública requiere mejorar de manera urgente, lo que a su vez da una oportunidad al sector privado de salud.

##### Pregunta 2: ¿Cómo califica los servicios de salud de las Instituciones Privadas?

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

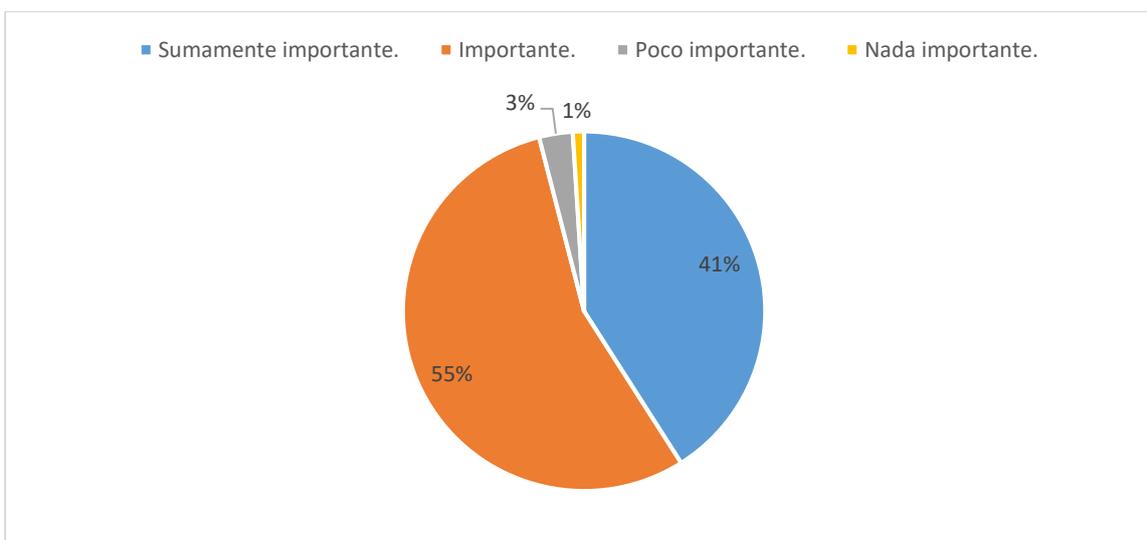


**Figura 5:** Resultados de la pregunta 2 de la encuesta.

**Fuente:** Autores

El 56 % de los usuarios consideraron que los servicios de salud del sector privados son excelentes, y un 33 % refirió que era bueno, lo que otorga un porcentaje positivo mayor al negativo. Esto ocurre debido a que en la atención privada existe mayor satisfacción percibida por la atención oportuna y menores tiempos de espera.

**Pregunta 3: ¿Qué importancia tiene el ambiente de las instituciones de salud para usted?**

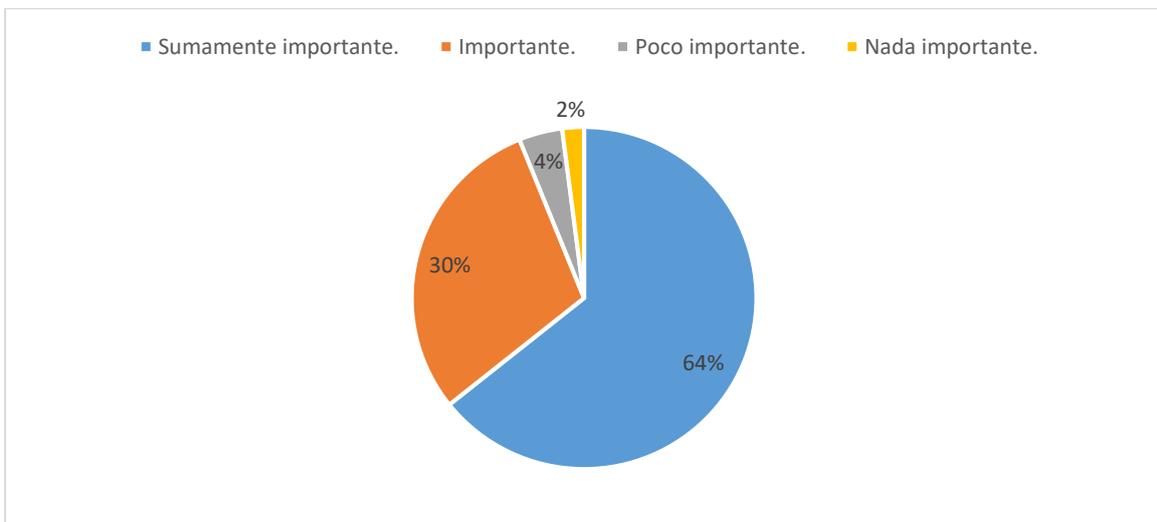


**Figura 6:** Resultados de la pregunta 3 de la encuesta.

**Fuente:** Autores

El ambiente en las instituciones de salud, de acuerdo a lo indicado por los usuarios, es importante en un 55 % y sumamente importante en un 41 %. Esta suma nos da un valor de 96 %, en la cual se destaca la importancia de disponer un ambiente adecuado que fomente la recuperación de los usuarios que acuden por atención.

**Pregunta 4: ¿Qué importancia tienen los años de experiencia de los médicos especialistas?**



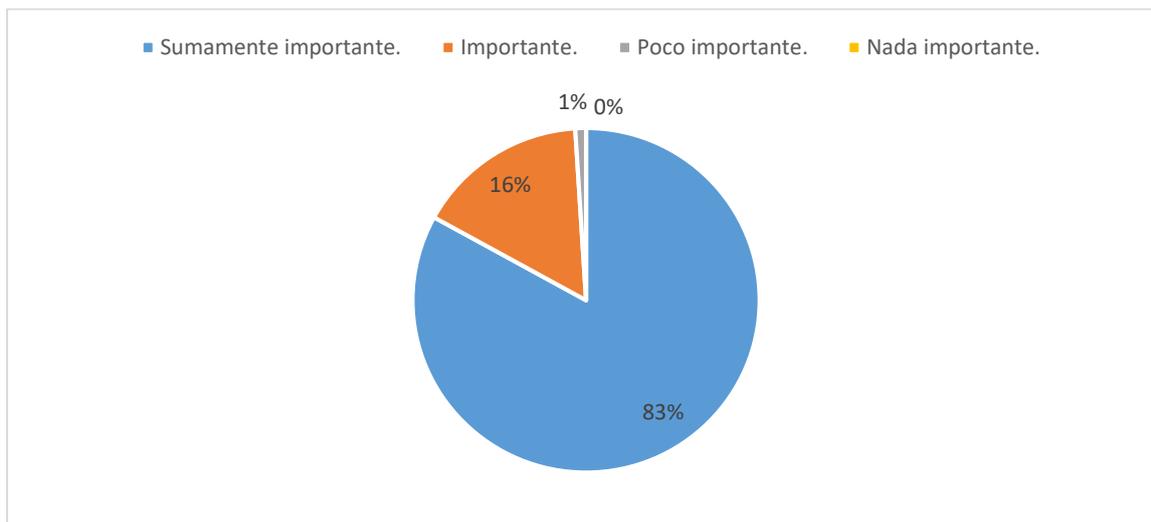
**Figura 7:** Resultados de la pregunta 4 de la encuesta.

**Fuente:** Autores

Los usuarios refirieron que en cuanto a la experiencia que los médicos especialistas deben poseer, esto es sumamente importante en un 64 % e importante en un 30 %, lo que destaca que mientras mayor sea la experiencia del médico especialista este podrá tomar decisiones más confiables.

**Pregunta 5: ¿Qué importancia tienen los equipos e instrumentos médicos de última tecnología?**

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**



**Figura 8:** Resultados de la pregunta 5 de la encuesta.

**Fuente:** Autores

En cuanto a la importancia de contar equipos e instrumentos médicos de última tecnología, los usuarios refirieron en un 83 % que esto es sumamente importante, y un 16 % que es importante, esto debido a que brinda mayor seguridad y confiabilidad a la hora de establecer diagnósticos médicos y realización de procedimientos seguros en bienestar del usuario.

### **ENTREVISTA A PROFUNDIDAD A 40 USUARIOS SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO, LOS PROBLEMAS EXISTENTES y LAS EXPERIENCIAS QUE HAN TENIDO LAS PERSONAS EN CUANTO A ATENCIÓN MÉDICA Y TRATAMIENTO QUIRÚRGICO**

**Entrevistador:** Buenos días/tardes. Gracias por aceptar participar en esta entrevista. Para comenzar, ¿podría contarnos un poco sobre su experiencia con el tratamiento quirúrgico en instituciones públicas y privadas y/o cirugía ambulatoria?

**Entrevistados:**

Opinan que han tenido la oportunidad de experimentar los tres tipos de tratamiento quirúrgico: en instituciones públicas, privadas y cirugía ambulatoria.

**Calidad del Servicio**

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”***

**Entrevistador:** Empezando por la calidad del servicio, ¿cómo describiría su experiencia en términos de atención médica en instituciones públicas, privadas y en cirugía ambulatoria?

**Entrevistados:** Indican “En las instituciones públicas, hemos notado que, aunque los profesionales son competentes, la cantidad de pacientes que atienden puede afectar la calidad de la atención. En las instituciones privadas, el servicio tiende a ser más personalizado y rápido, pero también considerablemente más costoso. En la cirugía ambulatoria, la calidad es generalmente alta debido a la naturaleza específica y menos compleja de los procedimientos”

**Entrevistador:** ¿Puede profundizar en cómo la infraestructura y los recursos influyen en la calidad del servicio en estos entornos?

**Entrevistados:** Expresan “La infraestructura en hospitales públicos suele estar más saturada y, en ocasiones, puede carecer de algunos recursos modernos. En los hospitales privados, la infraestructura es generalmente más moderna y bien mantenida. Las clínicas de cirugía ambulatoria suelen estar bien equipadas para procedimientos específicos, aunque no tienen la misma capacidad para manejar complicaciones graves”

### **Problemas Existentes**

**Entrevistador:** ¿Cuáles son los principales problemas que ha encontrado en cada uno de estos tipos de instituciones?

**Entrevistados:** Señalan “En los hospitales públicos, los principales problemas son las largas esperas y la sobrecarga de pacientes, lo que puede llevar a retrasos en el tratamiento y menor tiempo de atención por paciente. En los privados, el principal problema es el costo elevado, que no todos pueden permitirse. En la cirugía ambulatoria, los problemas potenciales son controlados con selección previa al procedimiento considerando que estos usuarios comorbilidades que puedan poner en riesgo la salud de los mismos”

**Entrevistador:** ¿Ha notado alguna diferencia en la burocracia y los trámites administrativos entre estos tipos de servicios?

**Entrevistados:** Manifiestan “hemos notado los hospitales públicos, los trámites pueden ser más largos y complicados debido a la cantidad de pacientes y la necesidad de seguir procedimientos estrictos. En los privados, los procesos suelen ser más rápidos y eficientes.

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

En la cirugía ambulatoria, los trámites son mínimos ya que están diseñados para ser rápidos y eficientes.

### **Experiencias de los Pacientes**

**Entrevistador:** Hablemos de las experiencias que han tenido otras personas que conoce con estos servicios. ¿Qué historias o anécdotas puede compartir sobre sus experiencias con el tratamiento quirúrgico en estos diferentes entornos?

**Entrevistados:** Expresan "He escuchado varias historias. Por ejemplo, un amigo tuvo que esperar meses para una cirugía en un hospital público, lo que le causó mucho estrés y ansiedad. En contraste, otra persona que conocí tuvo una experiencia muy positiva en una clínica privada donde fue operada en cuestión de días, aunque el costo fue significativo. En cuanto a la cirugía ambulatoria, conozco a alguien que tuvo una excelente experiencia con una recuperación rápida y mínima interrupción de su vida diaria.

**Entrevistador:** ¿Alguna vez ha escuchado sobre diferencias en el trato recibido por parte del personal médico y de enfermería en estos diferentes entornos?

**Entrevistados:** Señalan "Sí, en general, en las instituciones privadas y de cirugía ambulatoria, los pacientes suelen reportar un trato más personalizado y atento. En los hospitales públicos, aunque los profesionales son competentes, la alta carga de trabajo a veces puede hacer que el trato sea menos personal"

**Entrevistador:** Muchas gracias por su tiempo y sus valiosas perspectivas. ¿Hay algo más que le gustaría agregar?

**Entrevistados:** Indican "Solo enfatizar la importancia de investigar y conocer todas las opciones disponibles antes de tomar una decisión, y recordar que la salud siempre debe ser la prioridad"

**Entrevistador:** EXCELENTE, GRACIAS DE NUEVO POR COMPARTIR SU EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS.

### **4.4 Conclusión del análisis de mercado.**

A partir de las interrogantes planteadas, se derivan datos y evidencia clara sobre las necesidades de un servicio especializado de cirugía ambulatoria. En este nicho de especialidades, la competencia es muy baja y las barreras de entrada y salida son débiles, lo que representa una oportunidad prometedora para el proyecto.

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

Adicionalmente, la investigación de cifras y datos del sector de salud indica que los usuarios prefieren recibir atención de un centro de especialidades, valorando la experiencia del personal médico y los equipos especializados y actualizados disponibles. La disminución de instituciones públicas de salud a partir de 2020, debido a la crisis económica en el país, abre una oportunidad considerable para proyectos médicos privados.

En consecuencia, se puede concluir que, desde el punto de vista del mercado, el Plan de Negocio es factible.

### **4.5 Plan de Marketing.**

#### **4.5.1 Estrategia Genérica: Diferenciación o Precio.**

Michael Porter identificó diversas estrategias, entre las cuales se destacan: (i) la estrategia de diferenciación del producto, que implica ofrecer un producto percibido como poseedor de un valor superior para el cliente, claramente distinto al de la competencia, logrando así un efecto diferenciador significativo; y (ii) la estrategia de bajos precios, que se centra en captar un segmento específico del mercado mediante la oferta de productos a un precio inferior al de la competencia (Malhotra, 2019).

En este contexto se ha considerado la siguiente estrategia: "Posicionar a PORTOMED como la clínica de referencia en cirugía ambulatoria y procedimientos especializados, destacando su compromiso con la precisión, excelencia y atención integral en salud". Los elementos clave de la estrategia son:

**Diversificación de Servicios:** Continuar ofreciendo una amplia variedad de procedimientos no complicados que abarquen desde intervenciones en la pared abdominal hasta procesos dermatológicos y urológicos. Destacar la cobertura completa de servicios, desde cirugía mínimamente invasiva hasta procedimientos traumatológicos no invasivos.

**Amplia Gama de Especialidades:** Resaltar la especialización de PORTOMED en áreas específicas como hernias, litotripsia extracorpórea, endoscopía digestiva, biopsias por punción, aspiraciones con aguja fina, y más. Enfatizar la competencia en servicios de salud

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

vascular, incluyendo safenectomía, flebectomías mínimamente invasivas y tratamientos de paquetes varicosos.

**Enfoque Integral en la Atención Médica:** Subrayar la atención más allá de la cirugía convencional, incorporando procedimientos terapéuticos como legrados instrumentales, amigdalotomías y extracciones de cuerpos extraños. Comunicar el compromiso con la excelencia en cada intervención, respaldado por un equipo altamente especializado.

**Calidad y Seguridad Garantizadas:** Hacer hincapié en la calidad de los servicios proporcionados, destacando la experiencia y habilidades del personal médico. Comunicar las medidas de seguridad implementadas en cada intervención, asegurando la confianza de los pacientes.

**Marketing de Contenidos Especializado:** Desarrollar contenido educativo e informativo que resalte la experiencia y conocimientos especializados de PORTOMED en cirugía ambulatoria y procedimientos no complicados. Utilizar plataformas digitales y tradicionales para compartir testimonios, casos de éxito y destacar la diferencia en la atención proporcionada.

**Campañas de Concientización:** Lanzar campañas que destaquen la importancia de la precisión y especialización en la atención médica, vinculando estos conceptos con la marca PORTOMED. Resaltar la visión de la clínica como líder en la realización de procedimientos no complicados.

**Métricas de Éxito:** Incremento en la participación de mercado en cirugía ambulatoria. Aumento en la demanda de servicios especializados ofrecidos por PORTOMED. Mejora en la percepción de la marca en términos de precisión, excelencia y seguridad. Mayor retención de pacientes y recomendaciones positivas.

Esta estrategia de diferenciación busca establecer a PORTOMED como la opción preferida para aquellos que buscan servicios de cirugía ambulatoria y procedimientos especializados, diferenciándose a través de la calidad, precisión y amplitud de servicios ofrecidos.

#### **4.5.2 Estrategias de mercado.**

1. Identificación del Público Objetivo: Profesionales de la salud: médicos, cirujanos, especialistas. Pacientes que buscan cirugía ambulatoria y procedimientos no complicados. Referentes en el ámbito de la cirugía mínimamente invasiva.

2. Posicionamiento de Marca: Comunicar la especialización y liderazgo en cirugía ambulatoria y procedimientos no complicados. Resaltar la amplitud de servicios, desde cirugía abdominal hasta tratamientos vasculares. Enfatizar el compromiso con la excelencia, calidad y seguridad en cada intervención.

3. Estrategia de Contenido: Crear contenido educativo sobre los procedimientos ofrecidos, destacando la experiencia del equipo médico y la tecnología utilizada. Publicar casos de éxito y testimonios de pacientes satisfechos. Desarrollar blogs y videos informativos sobre temas de salud relacionados con los servicios de PORTOMED.

4. Presencia en Redes Sociales: Mantener perfiles activos en plataformas clave (LinkedIn para profesionales, Facebook e Instagram para pacientes). Compartir actualizaciones, noticias y eventos relacionados con la clínica. Utilizar publicidad dirigida para llegar a audiencias específicas.

5. Alianzas Estratégicas: Colaborar con médicos y especialistas para fortalecer la red de referencias médicas. Establecer acuerdos con aseguradoras médicas para facilitar el acceso de pacientes a los servicios de PORTOMED. Participar en eventos y conferencias médicas para aumentar la visibilidad y el reconocimiento en el sector.

6. Programas de Fidelización: Implementar programas de recompensas para pacientes recurrentes y referencias médicas. Ofrecer descuentos o servicios adicionales para pacientes que elijan PORTOMED para múltiples procedimientos. Enviar boletines informativos periódicos a pacientes y profesionales de la salud.

7. Evaluación y Mejora Continua: Recopilar comentarios de pacientes y médicos para evaluar la satisfacción. Realizar encuestas periódicas para medir la percepción de la marca

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

y la calidad de los servicios. Ajustar la estrategia en función de los resultados y las tendencias del mercado.

8. Campañas de Sensibilización: Lanzar campañas de concientización sobre la importancia de la atención médica especializada y la seguridad en los procedimientos. Participar en iniciativas comunitarias de salud para fortalecer la imagen de responsabilidad social de PORTOMED.

### **4.5.3 Políticas de Servicio.**

#### 1. Compromiso con la Precisión y Especialización:

- Nos comprometemos a mantener altos estándares de precisión y especialización en todos nuestros servicios médicos.
- Se fomentará la formación continua de nuestro personal para garantizar el conocimiento actualizado en las últimas técnicas y avances médicos.

#### 2. Amplia Variedad de Procedimientos:

- Garantizamos una extensa variedad de procedimientos no complicados, desde intervenciones en la pared abdominal hasta procesos dermatológicos y urológicos.
- Aseguramos la disponibilidad y accesibilidad de una amplia gama de servicios, abarcando desde cirugía mínimamente invasiva hasta procedimientos traumatológicos no invasivos.

#### 3. Enfoque Integral:

- Nuestra atención no se limita a la cirugía convencional; también ofrecemos servicios como endoscopia digestiva, biopsias por punción, aspiraciones con aguja fina y colocación de catéteres para diálisis peritoneal y hemodiálisis.
- Destacamos nuestro compromiso con la salud vascular, ofreciendo safenectomías, flebectomías mínimamente invasivas y tratamientos para paquetes varicosos.

#### 4. Atención Terapéutica Integral:

- Nos esforzamos por proporcionar una atención integral que abarque más allá de la cirugía, incluyendo procedimientos terapéuticos como legrados instrumentales, amigdalotomías y extracciones de cuerpos extraños.
- Contamos con un equipo altamente especializado en la realización de procedimientos no complicados, asegurando la calidad y seguridad en cada intervención.

#### 5. Excelencia en el Servicio al Cliente:

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

- Nos comprometemos a brindar un servicio al cliente excepcional, garantizando una comunicación clara y efectiva con los pacientes y sus familias.
- Implementaremos mecanismos para recopilar comentarios y sugerencias de los pacientes, con el objetivo de mejorar continuamente nuestros servicios.

**6. Énfasis en la Seguridad del Paciente:**

- La seguridad del paciente es nuestra máxima prioridad. Implementaremos protocolos rigurosos para garantizar la seguridad en cada intervención y procedimiento.
- Mantendremos un entorno limpio y seguro, cumpliendo con todas las normativas y regulaciones de salud y seguridad.

**7. Liderazgo en Innovación Médica:**

- Buscamos liderar en la adopción de nuevas tecnologías y enfoques médicos que mejoren la eficiencia y eficacia de nuestros servicios.
- Estamos comprometidos con la investigación y el desarrollo continuo para ofrecer lo último en avances médicos a nuestros pacientes.

**4.5.4 Política de precios.**

**Segmentación de Precios:**

Estableceremos una segmentación de precios basada en la complejidad y especialización de los procedimientos. Por ejemplo, los procedimientos dermatológicos y urológicos podrían tener tarifas diferenciadas en comparación con intervenciones en la pared abdominal.

**Transparentes Estructuras de Precios:**

Publicaremos de manera transparente nuestras tarifas para cada tipo de procedimiento en todos los canales de comunicación, incluyendo nuestro sitio web, folletos y material promocional. Queremos que nuestros pacientes conozcan claramente los costos asociados con los servicios que ofrecemos.

**Descuentos por Paquetes:**

Introduciremos descuentos atractivos para paquetes de procedimientos relacionados. Esto podría incluir descuentos para aquellos pacientes que opten por servicios adicionales o paquetes de atención integral.

**Programas de Lealtad:**

### **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

Implementaremos programas de lealtad para pacientes recurrentes, ofreciendo descuentos o beneficios adicionales a aquellos que elijan PORTOMED para múltiples procedimientos a lo largo del tiempo.

#### **Accesibilidad Económica:**

Estableceremos acuerdos con compañías de seguros para facilitar el acceso a nuestros servicios a un público más amplio. Además, exploraremos opciones de financiamiento para pacientes que requieran procedimientos costosos.

#### **Valor Agregado:**

Ofreceremos servicios complementarios, como consultas preoperatorias gratuitas o servicios postoperatorios de seguimiento, como parte integral de nuestros procedimientos. Esto añadirá valor percibido a nuestros servicios y respaldará nuestros precios.

#### **Promociones y Eventos Especiales:**

Introduciremos promociones periódicas y eventos especiales para ciertos procedimientos o períodos específicos, incentivando la demanda y brindando oportunidades económicas a nuestros pacientes.

#### **Transparencia en Costos Adicionales:**

Informaremos claramente sobre cualquier costo adicional que pueda surgir durante o después del procedimiento, garantizando que los pacientes estén completamente informados sobre los gastos involucrados.

### **4.5.5 Estrategias comerciales.**

#### **Segmentación del Mercado:**

Identificar y segmentar el mercado objetivo basándose en las especialidades ofrecidas por PORTOMED, como cirugía ambulatoria, procedimientos dermatológicos, urológicos, endoscopía digestiva, entre otros. Personalizar mensajes de marketing para cada segmento, resaltando la excelencia y especialización en las áreas específicas de interés del público.

#### **Campañas de Concienciación y Educación:**

Desarrollar campañas educativas en redes sociales, blogs y seminarios web para destacar la importancia de la atención médica especializada y los beneficios de los procedimientos

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

no complicados. Enfocarse en informar sobre la gama completa de servicios que ofrece PORTOMED, mostrando casos de éxito y testimonios de pacientes satisfechos.

### **Alianzas Estratégicas:**

Colaborar con médicos especialistas y centros de salud referentes para establecer alianzas estratégicas. Establecer convenios con aseguradoras médicas para facilitar el acceso de los pacientes a los servicios de PORTOMED.

### **Programas de Fidelización:**

Implementar programas de fidelización para pacientes recurrentes, ofreciendo descuentos, servicios adicionales o programas de seguimiento postoperatorio. Crear un programa de referidos que recompense a los pacientes que recomienden los servicios de PORTOMED a amigos y familiares.

### **Presencia en Medios Especializados:**

Publicar artículos y anuncios en revistas médicas y sitios web especializados para aumentar la visibilidad y credibilidad de PORTOMED en la comunidad médica. Participar en eventos y conferencias médicas para mostrar la experiencia y liderazgo de PORTOMED en procedimientos no complicados.

### **Optimización de la Experiencia del Paciente:**

Mejorar la experiencia del paciente desde la primera consulta hasta la recuperación postoperatoria. Implementar sistemas de gestión de citas eficientes, brindar información clara sobre los procedimientos y garantizar un seguimiento cuidadoso después de la intervención.

### **Marketing Digital:**

Desarrollar una sólida presencia en línea a través de un sitio web informativo y atractivo. Utilizar estrategias de SEO para asegurar la visibilidad en los motores de búsqueda cuando los pacientes busquen servicios médicos especializados.

### **Testimonios y Casos de Éxito:**

Recopilar y destacar testimonios de pacientes y casos de éxito, utilizando estos elementos en materiales de marketing, en el sitio web y en redes sociales.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**4.5.6 Presupuesto de ventas.**

**Tabla 5:** Presupuesto de ventas.

	<b>Número de usuarios.</b>	<b>Valor unitario \$</b>	<b>Subtotal \$</b>	<b>% ingresos.</b>
Hernias de Pared Abdominal	71	\$ 800	\$ 56.800,00	7,11 %
Colecistectomía Laparoscópica	75	\$ 1.500	\$112.500,00	14,08 %
Tumores Benignos Part. Blanda	89	\$300	\$ 26.700,00	3,34 %
Hemorroidectomías	64	\$1.200	\$ 76.800,00	9,61 %
Hidrocele Testicular	6	\$800	\$ 4.800,00	0,60 %
Varicocelelectomía	9	\$800	\$ 7.200,00	0,90 %
Vasectomía	10	\$800	\$ 8.000,00	1,00 %
Salpinguectomía	24	\$700	\$ 16.800,00	2,10 %
Ooforectomía Laparoscópica	24	\$1.500	\$ 36.000,00	4,50 %
Legrado terapéutico Instru.	18	\$400	\$ 7.200,00	0,90%
Amigdalotomía	64	\$1.000	\$ 64.000,00	8,01%
Extracción de cuerpo Extraño	74	\$300	\$ 22.200,00	2,78 %
Endoscopia Digestiva. Alta	107	\$200	\$ 21.400,00	2,68 %
Endoscopia Digestiva. Baja	75	\$400	\$ 30.000,00	3,75 %
Biopsia Por Punción	90	\$250	\$ 22.500,00	2,81 %
Procedimientos Tram. No crut.	34	\$400	\$ 13.600,00	1,70%
Safenectomía Interna y Externa	98	\$1.100	\$107.800,00	13,50 %
Fistula Arterio Venosa	87	\$500	\$ 43.500,00	5,44 %
Catéter de diálisis Peritoneal	80	\$400	\$ 32.000,00	4,00%
Catéter para Hemodiálisis	113	\$300	\$ 35.700,00	4,47%
Micro Flebectomía	50	\$450	\$ 22.500,00	2,81 %
Otros Procedimientos	34	\$350	\$ 11.900,00	1,49 %
Resección de paquetes varicosos	31	\$600	\$ 18.600,00	2,32 %
Total de ingresos anuales.			\$ 798.500,00	100 %
Margen de contribución.			\$ 271.490,00	

**Fuente:** Autores

**4.5.7 Políticas de descuentos.**

Descuentos por Paquetes de Procedimientos:

## ***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

Ofrecer descuentos atractivos para aquellos pacientes que elijan paquetes de procedimientos múltiples. Esto podría incluir descuentos escalonados dependiendo del número y tipo de procedimientos que el paciente elija.

### **Descuentos para Procedimientos Específicos:**

Establecer descuentos específicos para procedimientos que la clínica desea promover o que sean particularmente relevantes en el momento. Por ejemplo, descuentos en cirugías mínimamente invasivas o en procedimientos terapéuticos específicos.

### **Descuentos por Referencias:**

Implementar un programa de referencias en el que los pacientes actuales que refieran a nuevos pacientes reciban descuentos en futuros procedimientos o servicios. Esto incentiva a los pacientes a recomendar los servicios de PORTOMED.

### **Descuentos para Grupos o Familias:**

Ofrecer descuentos especiales para procedimientos realizados en grupos o para familias que elijan utilizar los servicios de PORTOMED. Esto puede ser atractivo para familias que buscan atención médica integral.

### **Descuentos por Temporada:**

Introducir descuentos temporales, por ejemplo, descuentos de temporada o promociones especiales en ciertos meses del año. Esto puede estimular la demanda en momentos específicos.

### **Programas de Fidelización:**

Implementar un programa de fidelización que otorgue descuentos acumulativos o beneficios adicionales a los pacientes que elijan PORTOMED de manera recurrente.

### **Descuentos para Colectivos Específicos:**

Colaborar con empresas, aseguradoras o grupos comunitarios para ofrecer descuentos exclusivos a sus miembros. Esto puede ser beneficioso para la clínica al atraer a un mayor número de pacientes.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

**Descuentos para Consultas Preventivas:**

Incentivar la atención médica preventiva ofreciendo descuentos en consultas o procedimientos menores para aquellos pacientes que acudan regularmente a revisiones preventivas.

**Descuentos en Servicios Complementarios:**

Ofrecer descuentos en servicios complementarios, como consultas de seguimiento, exámenes de laboratorio o servicios de fisioterapia, para aquellos pacientes que hayan realizado procedimientos principales en PORTOMED.

**Descuentos por Pago Adelantado:**

Establecer descuentos para aquellos pacientes que paguen por adelantado o que elijan opciones de financiamiento específicas ofrecidas por PORTOMED.

**4.5.8 Política de Crédito.**

**Planes de Pago Personalizados:**

Desarrollaremos planes de pago personalizados para adaptarnos a las necesidades financieras individuales de nuestros pacientes. Estos planes podrán incluir pagos mensuales, trimestrales o anuales, según la preferencia del paciente y la duración del tratamiento.

**Garantía de Servicio:**

Para garantizar la transparencia y confianza, los planes de pago estarán respaldados por una garantía de servicio. En caso de cualquier eventualidad médica no prevista, nos comprometemos a revisar y ajustar los términos del plan de pago de manera justa y flexible.

**Descuentos por Pago Adelantado:**

Incentivaremos el pago adelantado ofreciendo descuentos a aquellos pacientes que opten por saldar el monto total antes del inicio del tratamiento. Estos descuentos estarán diseñados para reconocer y recompensar la prontitud en el pago.

**Comunicación Transparente:**

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

Mantendremos una comunicación abierta y transparente con nuestros pacientes en relación con los términos del plan de pago, cualquier ajuste necesario y cualquier otra información pertinente.

PORTOMED llevará a cabo una evaluación de crédito para los pacientes que deseen aprovechar opciones de pago diferido. Se considerarán factores como historial crediticio, capacidad de pago y otros criterios relevantes. En lo que respecta y crédito se puede pagar con tarjeta de crédito o débito bancario.

### **4.5.9 Estrategia de publicidad y promoción.**

Enfoque en Precisión y Especialización:

- **Publicidad:** Destacar la precisión y especialización de PORTOMED en cirugía ambulatoria a través de anuncios visuales y de texto que resalten la experiencia y el compromiso con la atención médica de alta calidad.
- **Promoción:** Ofrecer descuentos o paquetes especiales para procedimientos específicos que refuercen la idea de precisión y especialización en cirugía ambulatoria.

Variedad de Procedimientos:

- **Publicidad:** Crear campañas que muestren la extensa variedad de procedimientos ofrecidos por PORTOMED, destacando la diversidad de servicios, desde intervenciones en la pared abdominal hasta tratamientos dermatológicos y urológicos.
- **Promoción:** Implementar programas de fidelización o descuentos para pacientes que opten por múltiples procedimientos, promoviendo la idea de una clínica integral.

Cirugía Mínimamente Invasiva:

- **Publicidad:** Resaltar la experiencia de PORTOMED en cirugía mínimamente invasiva mediante testimonios de pacientes y contenido educativo que explique los beneficios de estos procedimientos.
- **Promoción:** Ofrecer consultas gratuitas o descuentos para procedimientos mínimamente invasivos como incentivo para nuevos pacientes.

Amplia Gama de Servicios:

- **Publicidad:** Crear contenido multimedia que muestre la diversidad de servicios, desde endoscopia digestiva hasta procedimientos terapéuticos, transmitiendo el mensaje de una clínica que aborda diversas necesidades de salud.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

- Promoción: Establecer programas de referidos que premien a los pacientes que recomienden a PORTOMED a otras personas.

**Compromiso con la Salud Vascular:**

- Publicidad: Desarrollar campañas específicas sobre el compromiso de PORTOMED con la salud vascular, destacando procedimientos como safenectomía y tratamientos para paquetes varicosos.
- Promoción: Ofrecer evaluaciones gratuitas para problemas vasculares y descuentos para procedimientos relacionados con la salud vascular.

**Atención Integral:**

- Publicidad: Comunicar la atención integral de PORTOMED, enfocándose no solo en la cirugía, sino también en procedimientos terapéuticos, con mensajes que reflejen el compromiso con la salud completa del paciente.
- Promoción: Implementar programas de seguimiento postoperatorio y descuentos para procedimientos adicionales realizados después de una intervención exitosa.

**Equipo Altamente Especializado:**

- Publicidad: Destacar la experiencia y especialización del equipo médico de PORTOMED a través de perfiles profesionales, entrevistas y contenido que muestre el equipo en acción.
- Promoción: Ofrecer eventos educativos o seminarios conducidos por el equipo médico para establecer la confianza y credibilidad en la comunidad.

## CAPITULO V

### Análisis Técnico

#### 5.1 Plan de operación.

La meta del plan operativo es asegurar que la calidad de los servicios proporcionados por el centro de atención de especialidades PORTOMED supere las expectativas del cliente, con base en los siguientes indicadores. Esto implica disponer de tecnología de vanguardia, ofrecer una atención de alta calidad y crear un entorno agradable durante la estancia en PORTOMED. Para alcanzar este objetivo, se elabora una matriz de objetivos operativos con indicadores, considerando el momento en que se realizarán las mediciones para garantizar la trazabilidad y permitir la implementación de acciones correctivas si es necesario.

**Tabla 6:** Indicadores Operacionales.

<b>Objetivos Operacionales Medibles</b>									
<b>Objetivos Operacionales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Unidad de medida</b>					<b>Promedio</b>	<b>Tiempo de diagnóstico</b>	
Tiempo de espera	Minutos	60	45	30	15	5	15	1 mes	2 meses
Calidad de atención	Satisfacción del usuario	M	R	B	MB	E	4	1 mes	2 meses
Calidad del ambiente	Satisfacción Ambiental	M	R	B	MB	E	4	1 mes	2 meses
Tecnología	Tiempo de vida	20	15	10	5	0	5	1 mes	3 meses

**Fuente:** Autores

#### 5.2 Objetivos operacionales.

Dentro de los objetivos operativos se incluyen la medición del tiempo de espera de los clientes, la evaluación de la calidad de la atención y el entorno en el que se lleva a cabo, con la meta de alcanzar el promedio ponderado mínimo deseado.

Es esencial contar con equipos de última tecnología para lograr un diagnóstico y monitoreo eficiente y efectivo. Esto no solo contribuirá a reducir los costos operativos, sino que también permitirá implementar estrategias operativas para garantizar una calidad de servicio efectiva. El Centro de Atención de Especialidades POTOMED debe contar con personal debidamente capacitado y técnico para asegurar la trazabilidad de todos los procesos operativos y fomentar la participación de todo el personal con el objetivo de mejorar continuamente la calidad en todos los procesos.

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
“PORTOMED”***

Además, se espera que PORTOMED gestione las certificaciones tanto nacionales como internacionales como evidencia respaldada del cumplimiento de las normas de calidad en salud establecidas por las entidades correspondientes.

Para acceder a los servicios, los pacientes podrán programar sus citas mediante llamada telefónica o utilizando la mensajería instantánea (WhatsApp). Después de la consulta, si es necesario, el médico puede solicitar análisis de laboratorio o pruebas de imagen para evaluar la condición actual del paciente.

Los socios clave en el proyecto incluyen a los proveedores, con quienes se deben cumplir los compromisos contractuales, así como a los empleados y servidores de la institución, quienes esperan que la remuneración y los beneficios sociales sean equitativos y estén en conformidad con la legislación vigente. Asimismo, los accionistas son parte fundamental, ya que buscan obtener una rentabilidad adecuada que satisfaga sus expectativas en cuanto a beneficios y retorno sobre el capital invertido.

### 5.3 Explicación y diagrama del flujo de producción o del servicio.

#### 5.3.1 Recepción.

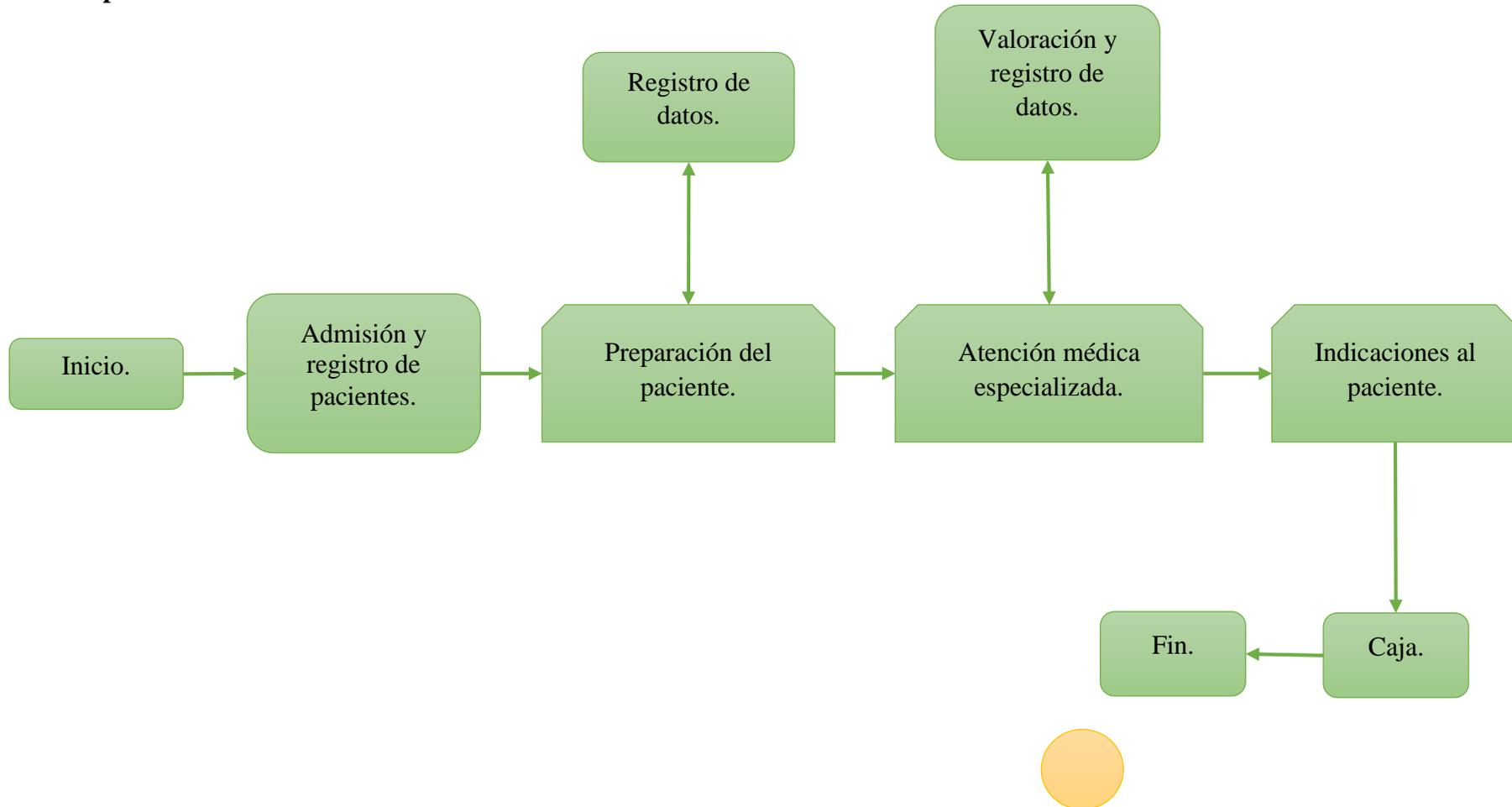


Figura 9: Recepción.

Fuente: Autores.

5.3.2 Controles postquirúrgicos.

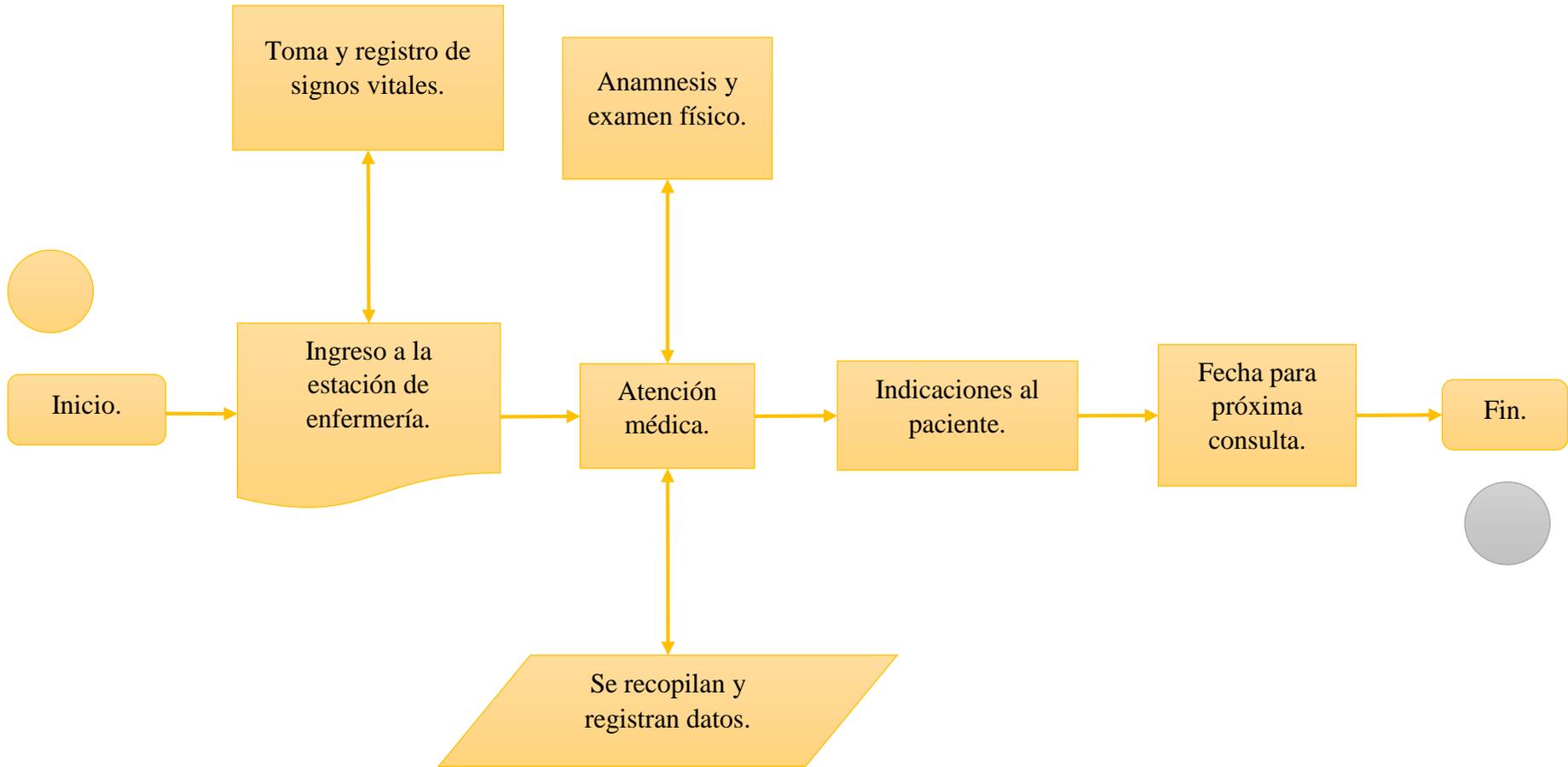


Figura 10: Controles postquirúrgicos.

Fuente: Autores.

5.3.3 Control y alta médica.

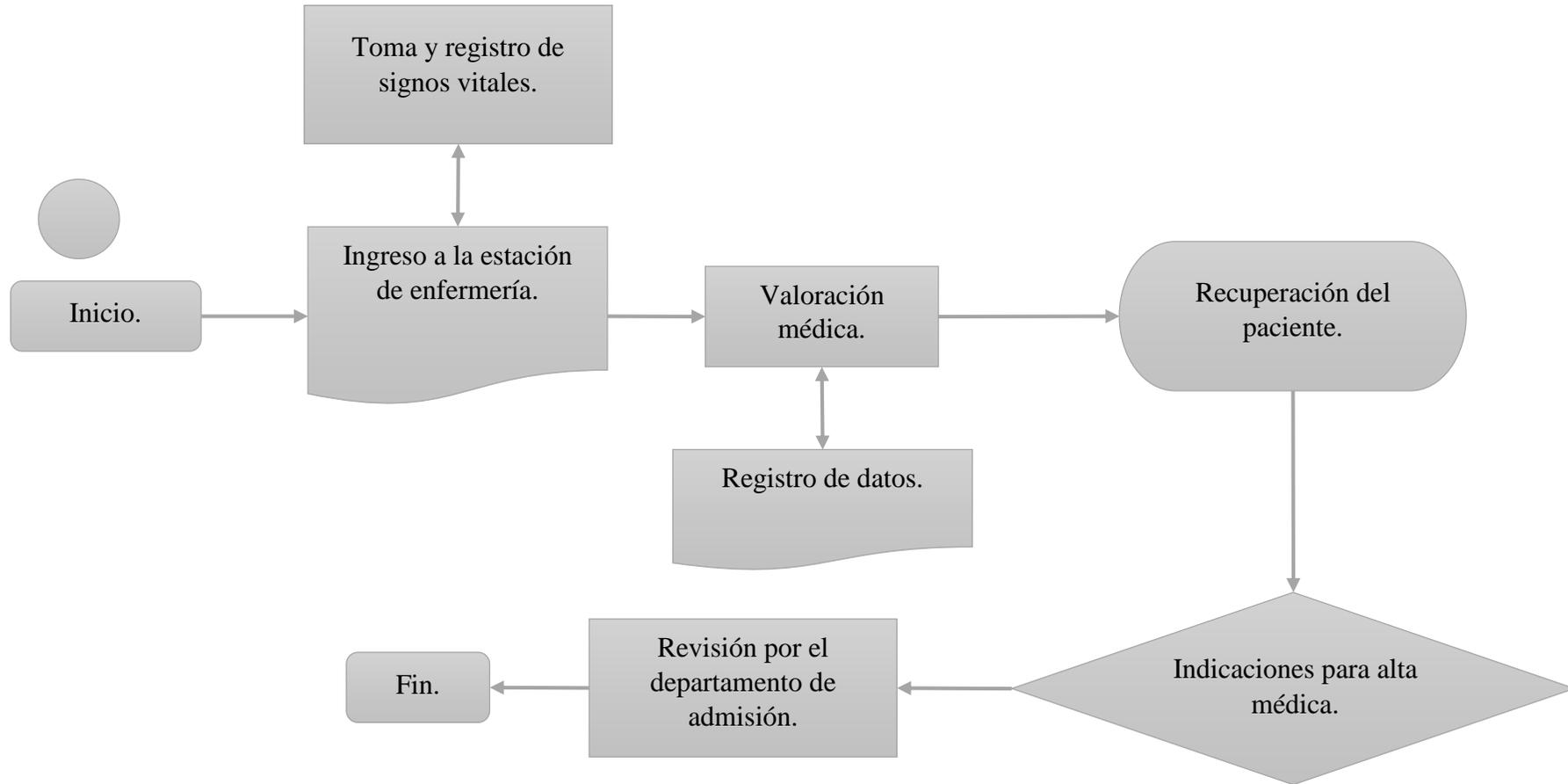


Figura 11: Control y alta médica.

Fuente: Autores.

#### **5.3.4 Explicación de Recepción.**

- El cliente ingresa al centro de atención de especialidades médicas PORTOMED
- Se registra en admisión
- Pasa a preparación y registro de datos vitales
- Recibe atención médica especializada, donde es valorado
- Medico registra toda la información sobre su valoración
- El médico da información sobre tratamiento y exámenes complementarios requeridos.
- El cliente pasa a caja a cancelar la atención.
- Fin del proceso.

#### **5.3.5 Explicación de Controles postquirúrgicos.**

- El paciente ingresa a la atención de enfermería, se toman signos vitales y se registran
- Pasa a la atención medica
- El medico realiza anamnesis y examen físico
- Recopila y registra datos
- Da indicaciones de tratamiento y cuidados de herida quirúrgica
- El medico da fecha de próxima cita
- Fin de la consulta.

#### **5.3.6 Explicación de Control y alta médica.**

- El cliente ingresa a la estación de enfermería, para la preparación y registro de constantes vitales
- Pasa a la valoración medica
- El medico registra los signos vitales
- El medico valora la recuperación del paciente
- El medico da información sobre alta médica con tratamiento y cuidados de cirugía
- El cliente pasa al departamento de admisión para cancelar haberes
- Fin de la atención.

#### **5.4 Determinación de inversiones en activos fijos y en capital de trabajo.**

**Tabla 7:** Plan de inversiones fijas.

<b>PLAN DE INVERSIONES INVERSION FIJA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR \$</b>	<b>%</b>
Inversión de activos fijos.	\$838.010	78,61%
Equipos de Computación	\$5.400	0,50%
Equipos de recuperación postquirúrgica.	\$100.500	9,42%
Vehículo.	\$122.000	11,44%
<b>TOTAL INVERSION FIJA</b>	<b>\$1.065.910</b>	<b>100,00%</b>
<b>Inversión de operación.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR \$</b>	<b>%</b>
Capital de Operación.	\$18.974	<b>1,74 %</b>
Imprevistos.	\$600,75	<b>0,05 %</b>
<b>Total inversión corriente</b>	<b>\$19.574,75</b>	<b>1,80 %</b>
<b>Total de Inversiones.</b>	<b>\$1.085.484,75</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Autores.

Las inversiones en activos fijos corresponden Trabajo de \$18.974, correspondiente a pagos de la primera quincena en sueldos de empleados de la institución y otros gastos, los mismos que, se mantendrán durante todo el proyecto.

La inversión en pre operacional es recuperable al final, si es que se vendería la empresa.

## **CAPITULO VI**

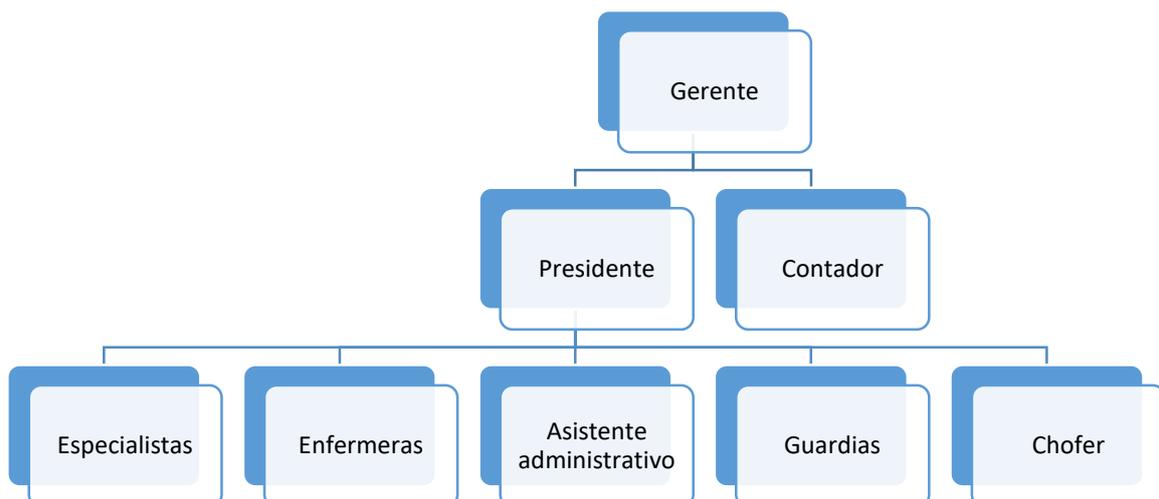
### **Análisis Administrativo.**

La administración es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible, este fin puede ser económicos o social dependiendo de los fines perseguidos por la organización. (Lic. Matías Monago)

En base a este concepto se realiza el análisis del negocio que se plantea para dar cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos de la organización teniendo en consideración el liderazgo y la cultura organizacional para el buen manejo de la organización y también de los recursos humanos y financieros inmersos en el negocio.

Considerando como herramienta fundamental el cuadro de mando en la organización es importante destacar que se debe tener en cuenta el organigrama de la institución y así poder visualizar de manera global lo que sucede en la misma y poder tomar decisiones de manera oportuna y la institución podrá adelantarse a la competencia.

### **6.1 Organigrama de la empresa.**



**Figura 12:** Organigrama de la empresa.

**Fuente:** Elaboración Propia.

## **6.2 Perfiles y funciones de los principales cargos de PORTOMED.**

### **6.2.1 Gerente General.**

El gerente es el representante legal de la institución, es quien vela por el cumplimiento de la misión y visión de la organización aplicando conocimientos administrativos en cada una de las etapas del mismo con la finalidad de trabajar de manera organizada, y que cada uno de los integrantes del mismo cumpla el rol establecido con eficiencia y eficacia. Así mismo debe velar por el cumplimiento de las normativas de salud emitidas por el órgano rector en salud y las internas de la organización.

Se encargará de velar por los activos fijos que estén en buen funcionamiento y agilizar la adquisición de equipos, insumos, fármacos y la necesidad de talento humano que exista.

### **6.2.2 Presidente/a.**

Es la persona encargada de organizar al personal de acuerdo a disponibilidad, preparación de capacitación, vigilar la atención oportuna de los usuarios y satisfacción de los mismos.

### **6.2.3 Especialistas.**

Son aquellos que cumplirán sus funciones técnicas administrativas en la atención que brinden a los usuarios de manera oportuna y cumpliendo los protocolos de atención permitiendo de esta manera la seguridad en la atención al usuario, lo que permitirá la satisfacción del mismo.

Es importante destacar que este grupo de especialista trabajaran en equipo de manera inter y multidisciplinaria para obtener mejores resultados en la solución del problema de salud que aquejan los usuarios que asisten a este centro.

### **6.2.4 Enfermería.**

Profesionales que se encargaran de guiar, orientar, asistir en tiempo real a los usuarios que asisten al centro para la realización de una cirugía del día de cualquiera de las especialidades que se ofertan, ellas serán las encargas de velar por el cumplimiento de la bioseguridad en la atención ya que es uno de los medios importantísimos para la seguridad del paciente lo que conlleva al prestigio de la organización y bienestar de los usuarios.

### **6.2.5 Asistente administrativo.**

Es aquella persona que tiene su primer contacto con el usuario en el momento que se acerca a solicitar atención, es quien lo identifica y dirige hacia el especialista solicitado, dar todo el confort necesario en la organización.

## **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

### **6.2.6 Contador.**

Es la persona que se encarga de administrar el flujo efectivo, elaborar los estados financieros, realizar las proyecciones y variaciones contables, estando al día con el cumplimiento de todas las obligaciones fiscales, el registro del libro contable y realizar las auditorías internas de la organización, es una persona clave para el desarrollo de la organización, es quien evalúa la eficacia y eficiencia en la organización y permite que el gerente tome las decisiones pertinentes en torno a los resultados presentados.

### **6.2.7 Guardias.**

Son las personas que se encargan de velar por la seguridad de la organización, del personal que labora en el mismo y los usuarios que asisten a recibir la atención especializada, así mismo deberá controlar los activos de la organización.

### **6.2.8 Chofer.**

Es la persona encargada de conducir la ambulancia de la institución en el momento que se requiera realizar el traslado de los pacientes intervenidos quirúrgicamente y requieren este servicio u otro traslado meritorio. Debe vigilar por el buen funcionamiento del vehículo, así mismo debe control permanentemente el equipamiento del mismo.

## **6.3 Presupuestos de gastos de Personal.**

El presupuesto de personal corresponde al personal administrativo y operático para la marcha del negocio y se ha considerado los beneficios de ley que tiene cada trabajador de manera proporcional.

**Tabla 8:** Presupuesto de gastos del personal.

#	Cargo	Sueldo	13	14	Fondos	Vacaciones	Aporte	SUB	Mes	Anual
4	Doctores	1074,18	89,52	37,50	89,52	89,52	119,77	1500,00	6000,00	72000,00
2	Enfermeras	890,56	74,21	37,50	74,21	74,21	99,30	1250,00	2500,00	30000,00
1	Chofer	633,49	52,79	37,50	52,79	52,79	70,63	900,00	900,00	10800,00
1	Asistente administrativo	560,04	46,67	37,50	46,67	46,67	62,44	800,00	800,00	9600,00
1	Conserje	450,06	37,50	37,50	37,50	37,50	50,18	650,25	650,25	7803,00
2	Guardianía	339,70	28,31	37,50	28,31	28,31	37,88	500,00	1000,00	12000,00
1	Limpieza	450,06	37,50	37,50	37,50	37,50	50,18	650,25	650,25	7803,00
<b>Total.</b>		4398,09	366,5	262,5	366,5	366,5	490,38	6250,5	12500,5	150006

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 9:** Presupuesto de gastos varios.

#	Servicios varios.	Valor mensual.	Valor anual
1	Arriendo	\$1.449,75	\$17.397,00
1	Mantenimiento y calibración de equipos.	\$1.000,00	\$12.000,00
1	Servicios básicos.	\$500,00	\$6.000,00
1	Eliminación de desechos	\$399,75	\$4.797,00
<b>Total.</b>		<b>\$3.349,50</b>	<b>\$40.194,00</b>

Fuente: Elaboración Propia.

El gerente y presidente/a de PORTOMED de acuerdo a su normativa no perciben ninguna remuneración, son considerados como miembros ad honorem y se los nomina a través de votación, el resto de personal es seleccionado para su ingreso y perciben una remuneración mensual.

#### **6.4 Análisis legal, ambiental y social.**

Ecuador, dentro de su marco regulatorio, es muy especial en cuanto a salud. Constituye un derecho universal humano que el estado ecuatoriano es consignatario; por ello, la Constitución del Ecuador del 2008 establece: "El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes" (Art. 42 Constitución de la República del Ecuador 2008).

Recogiendo esos postulados, se han expedido algunos cuerpos normativos como la Ley Orgánica de la Salud, en la que se destaca el "Art. 180.- La autoridad sanitaria nacional regulará, licenciará y controlará el funcionamiento de los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos, comunitarios y de las empresas privadas de salud y medicina propagada, y otorgará su permiso de funcionamiento. Regulará los procesos de licenciamiento y acreditación. Regulará y controlará el cumplimiento de la normativa para la construcción, ampliación y funcionamiento de estos establecimientos de acuerdo con la tipología, basada en la capacidad resolutive, niveles de atención y complejidad".

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
"PORTOMED"***

En lo que respecta a los trabajadores, la Ley Orgánica de Salud, en el Art. 118 (Salud y Seguridad en el trabajo), indica que los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándolos de información suficiente, equipos de protección, vestimentas apropiadas, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y la aparición de enfermedades laborales.

## **CAPITULO VII**

### **Análisis Económico Financiero**

#### **7.1 Inversión en activos fijos.**

La inversión en activos fijos que serán utilizados en el servicio de cirugía ambulatoria de PORTOMED.

**Tabla 10:** Inversión en activos fijos.

<b>Inventario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unit.</b>	<b>Costo total.</b>
Mesa Quirúrgica multifunción	3	\$10.000	\$30.000
Máquina de Anestesia	3	\$35.000	\$105.000
Lámparas Cielíticas	6	\$9.000	\$54.000
Mesa de instrumental Quirúrgico.	3	\$600	\$1800
Mesa de Mayo	3	\$70	\$210
Monitor Multiparámetros	3	\$5.000	\$15.000
Torre de Laparoscopia	2	\$200.000	\$400.000
Torre de Endoscopia	1	\$100.000	\$100.000
Arco en C	1	\$88.000	\$88.000
Instrumental de Cirugía Conv.	4	\$2.000	\$8.000
Instrumental Para Cirugía Menor	5	\$1.000	\$5.000
Instrumental Para Laparoscópica.	2	\$6.000	\$12.000
Instrumental para Endosc.	2	\$2.000	\$4.000
Instrumental para Círg. Vasc.	3	\$5.000	\$15.000
<b>Costo de inversión</b>			<b>\$838.010</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

El equipamiento de esta institución es de alta tecnología, para brindar la atención a los clientes con calidad, eficacia y eficiencia.

**Tabla 11:** Equipos de computación.

<b>Inventario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unit.</b>	<b>Costo total.</b>
Computadoras de escritorio	3	\$800	\$2.400
Licencias de sistema informático empresaria	3	\$250	\$750
Impresora Multifuncional	3	\$350	\$1.050
Sillas de espera	10	\$102	\$1.020
Router Inalámbrico	3	\$60	\$180
<b>Costo de inversión</b>			<b>5.400</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

Inversión en activos fijos de equipos que serán utilizados de manera preliminar en la atención a los usuarios en el servicio de cirugía ambulatoria de PORTOMED.

**Tabla 12:** Equipos de recuperación postquirúrgica.

<b>Inventario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unit.</b>	<b>Costo total.</b>
Camas de Traslado Multifunción	6	\$5.000	\$30.000
Monitores Multiparámetros	6	\$5.000	\$30.000
Sistema de abastecimiento de O2	6	\$4.000	\$24.000
Sistema Integrado de O2 y CO2	3	\$4.000	\$12.000
Coche de paro	3	\$500	\$1.500
Varios equipos	3	\$1.000	\$3.000
<b>Costo de inversión</b>			<b>\$100.500</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

Equipamiento acorde a las necesidades de los usuarios sin dejar de lado la calidad en los equipos.

**Tabla 13:** Vehículo.

<b>Inventario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unit.</b>	<b>Costo total.</b>
Ambulancia	1	\$122.000	\$122.000
<b>Costo de inversión</b>			<b>\$122.000</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La ambulancia reúne todos los requisitos indispensables para el traslado de pacientes con tecnología de punta.

## **7.2 Cálculo de Capital de Trabajo.**

Para la implementación de este proyecto la inversión está compuesta por 20 inversionistas que aportan un capital de \$1.085.484.75 En el cálculo del capital de trabajo corresponde a los gastos corrientes especialmente de pagos de sueldos y salarios, aunque se tiene previsto que la empresa generará servicios de venta desde el primer día.

Este capital de trabajo de \$18.974 se lo mantendrá en la cuenta efectivo / banco que, puede ser rescatado al final de la planificación del proyecto.

**Tabla 14:** Capital de trabajo

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
Capital de Operación. Capital	\$18.974	<b>1,74 %</b>
Imprevistos.	\$600,75	<b>0,05 %</b>
<b>Total inversión corriente</b>	<b>\$19.574,75</b>	<b>1,80 %</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

### **7.3 Proyección de Ingresos.**

En este cuadro se considera una proyección de ingresos en base a los diferentes tipos de cirugías de acuerdo a cada especialidad que se oferta en PORTOMED.

El pago por cada cirugía está considerado en la tabla que a continuación se detalla es un costo completo de la atención que recibe el cliente.

El total de ingresos del primer año es \$ 798.500.

Considerando un incremento cada año, como se demuestra en el cuadro.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**Tabla 15:** Ingresos por cirugías del primer año.

Producto	Tarifa PORTOMED	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total de cirugías al año	Ingresos
Hernias de Pared Abdominal	\$800	2	5	8	6	5	7	5	4	7	8	6	8	71	\$ 51.800,00
Colecistectomía Laparoscópica	\$1.500	0	6	8	7	6	8	9	9	6	7	6	3	75	\$298.500
Tumores Benignos Part. Blanda	\$300	6	5	8	3	9	6	10	11	8	12	5	6	89	\$26.700,00
Hemorroidectomías	\$1.200	0	2	4	0	9	6	6	8	7	7	7	8	64	\$76.800,00
Hidrocele Testicular	\$800	0	0	1	0	1	0	2	1	0	1	0	0	6	\$ 4.800,00
Varicocelelectomía	\$800	0	0	1	0	2	1	2	1	0	0	1	1	9	\$ 7.200,00
Vasectomía	\$800	0	1	1	1	2	0	1	2	0	0	1	1	10	\$ 8.000,00
Salpinguectomía	\$700	1	0	2	3	4	1	3	1	2	2	1	4	24	\$16.800,00
Ooforectomía Laparoscópica	\$1.500	0	0	1	3	1	2	1	3	3	4	3	3	24	\$36.000,00
Legrado terapéutico Instru.	\$400	0	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	18	\$ 7.200,00
Amigdalotomía	\$1.000	1	3	1	3	6	4	8	10	7	2	9	10	64	\$64.000,00
Extracción de cuerpo Extraño	\$300	2	0	5	1	13	9	1	0	17	6	8	12	74	\$ 22.200,00
Endoscopia Digestiva. Alta	\$200	8	12	4	10	9	10	11	9	9	8	9	8	107	\$ 21.400,00
Endoscopia Digestiva. Baja	\$400	2	4	5	6	7	7	8	6	7	8	7	8	75	\$ 30.000,00
Biopsia Por Punción	\$250	5	7	6	9	11	10	2	11	6	8	5	10	90	\$ 22.500,00
Procedimientos Tram. No crut.	\$400	0	3	3	4	2	6	3	1	3	5	4	0	34	\$ 13.600,00
Safenectomía Interna y Externa	\$1.100	6	8	1	4	10	9	5	16	8	10	5	16	98	\$ 107.800,00
Fistula Arterio Venosa	\$500	4	3	8	9	0	2	14	10	8	3	16	10	87	\$ 43.500,00
Catéter de diálisis Peritoneal	\$400	8	7	5	6	7	7	8	6	6	7	8	5	80	\$ 32.000,00
Catéter para Hemodiálisis	\$300	12	7	11	39	6	6	8	8	8	6	7	1	119	\$ 35.700,00
Micro Flebectomía	\$450	4	7	6	0	5	5	0	7	3	7	2	4	50	\$ 22.500,00
Otros Procedimientos	\$350	3	4	6	2	1	3	4	2	1	1	3	4	34	\$ 11.900,00
Resección de paquetes varicosos	\$600	2	3	0	0	4	4	2	6	3	0	4	3	31	\$ 18.600,00
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>	<b>89</b>	<b>96</b>	<b>118</b>	<b>123</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>133</b>	<b>121</b>	<b>114</b>	<b>118</b>	<b>126</b>	<b>1333</b>	<b>\$ 798.500,00</b>

Fuente: Elaboración Propia.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**Tabla 16:** Proyección de ingresos.

Producto	Tarifa PORTOMED	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Hernias de Pared Abdominal	\$ 800	\$ 56.800	\$ 62.480	\$ 68.728	\$ 75.600,80	\$ 83.160,88
Colecistectomía Laparoscópica	\$1.500	\$112.500	\$123.750	\$136.125	\$ 149.737,50	\$164.711,25
Tumores Benignos Part. Blanda	\$ 300	\$ 26.700	\$ 29.370	\$ 32.307	\$ 35.537,70	\$ 39.091,47
Hemorroidectomías	\$1.200	\$ 76.800	\$ 84.480	\$ 92.928	\$ 102.220,80	\$ 112.442,88
Hidrocele Testicular	\$ 800	\$ 4.800	\$ 5.280	\$ 5.808	\$ 6.388,80	\$ 7.027,68
Varicoceleotomía	\$ 800	\$ 7.200	\$ 7.920	\$ 8.712	\$ 9.583,20	\$ 10.541,52
Vasectomía	\$ 800	\$ 8.000	\$ 8.800	\$ 9.680	\$ 10.648,00	\$ 11.712,80
Salpinguectomía	\$ 700	\$ 16.800	\$ 18.480	\$ 20.328	\$ 22.360,80	\$ 24.596,88
Ooforectomía Laparoscópica	\$1.500	\$ 36.000	\$ 39.600	\$ 43.560	\$ 47.916,00	\$ 52.707,60
Legrado terapéutico Instru.	\$ 400	\$ 7.200	\$ 7.920	\$ 8.712	\$ 9.583,20	\$ 10.541,52
Amigdalotomía	\$1.000	\$ 64.000	\$ 70.400	\$ 77.440	\$ 85.184,00	\$ 93.702,40
Extracción de cuerpo Extraño	\$ 300	\$ 22.200	\$ 24.420	\$ 26.862	\$ 29.548,20	\$ 32.503,02
Endoscopia Digestiva. Alta	\$ 200	\$ 21.400	\$ 23.540	\$ 25.894	\$ 28.483,40	\$ 31.331,74
Endoscopia Digestiva. Baja	\$ 400	\$ 30.000	\$ 33.000	\$ 36.300	\$ 39.930,00	\$ 43.923,00
Biopsia Por Punción	\$ 250	\$ 22.500	\$ 24.750	\$ 27.225	\$ 29.947,50	\$ 32.942,25
Procedimientos Tram. No crut.	\$ 400	\$ 13.600	\$ 14.969	\$ 16.456	\$ 18.101,60	\$ 19.911,76
Safenectomía Interna y Externa	\$1.100	107.800	\$118.580	\$ 130.438	\$ 143.481,80	\$ 157.829,98
Fistula Arterio Venosa	\$ 500	\$ 43.500	\$ 47.850	\$ 52.635	\$ 57.898,50	\$ 63.688,35
Catéter de diálisis Peritoneal	\$ 400	\$ 32.000	\$ 35.200	\$ 38.720	\$ 42.592,00	\$ 46.851,20
Catéter para Hemodiálisis	\$ 300	\$ 35.700	\$ 39.270	\$ 43.197	\$ 47.516,70	\$ 52.268,37
Micro Flebectomía	\$ 450	\$ 22.500	\$ 24.750	\$ 27.225	\$ 29.947,50	\$ 32.942,25
Otros Procedimientos	\$ 350	\$ 11.900	\$ 13.090	\$ 14.399	\$ 15.838,90	\$ 17.422,79
Resección de paquetes varicosos	\$ 600	\$ 18.600	\$ 20.460	\$ 22.506	\$ 24.756,60	\$ 27.232,26
<b>TOTAL</b>		<b>798.500</b>	<b>878.350</b>	<b>\$ 966.185</b>	<b>\$1.062.803,50</b>	<b>\$1.169.083,85</b>

Fuente: Elaboración Propia.

En esta tabla se presenta datos detallados de los egresos por cada rubro desde el año 1 hasta el año 5, además los ingresos por cada año que, entrega como resultado una Utilidad antes de impuestos en cada año que se evalúa.

#### 7.4 Proyección de Gastos e Ingresos.

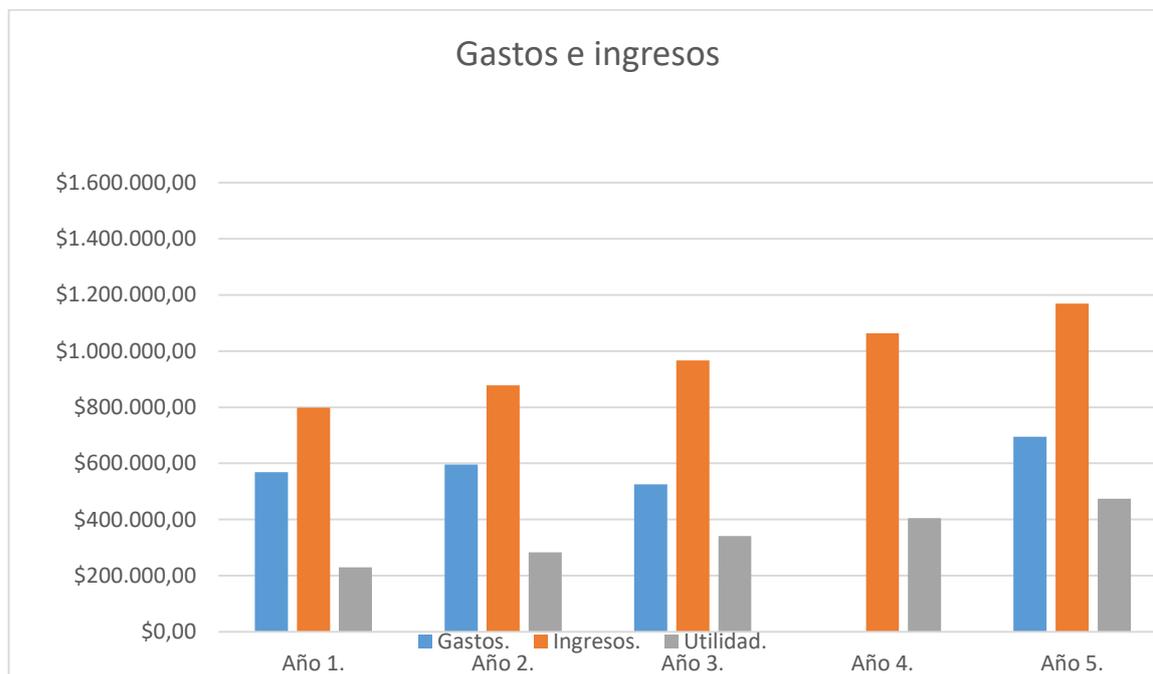
En esta tabla se presenta datos detallados de los egresos por cada rubro desde el año 1 hasta el año 5, además los ingresos por cada año que, entrega como resultado una Utilidad antes de impuestos en cada año que se evalúa.

**Tabla 17:** Proyección de gastos e ingresos.

	<b>Año 1.</b>	<b>Año 2.</b>	<b>Año 3.</b>	<b>Año 4.</b>	<b>Año 5.</b>
<b>Costos operativos.</b>	271.490	298.639	328.503	361.353	397.489
<b>Gastos administrativos.</b>	190.200	190.200	190.200	190.200	190.200
<b>Depreciación.</b>	106.879	106.879	106.879	106.879	106.879
<b>Total gastos.</b>	568.569	595.718	625.582	658.432	694.568
<b>Total ingresos.</b>	798.500	878.350	966.185	1.062.804	1.169.084
<b>Utilidad.</b>	229.931	282.632	340.603	404.371	474.516

**Fuente:** Elaboración Propia.

En el grafico que a continuación se presenta se puede observar los ingresos, egresos y utilidad en los 5 años proyectados.



**Figura 13:** Gastos e ingresos.

**Fuente:** Elaboración Propia.

### 7.5 Cálculo y análisis del punto de equilibrio financiero.

El cálculo del punto de equilibrio se llevó a cabo considerando la ponderación de los ingresos provenientes de los procedimientos quirúrgicos ambulatorios de las diferentes especialidades.

**Tabla 18:** Matriz de Análisis de Costos e Ingresos ponderados.

<b>Matriz de análisis de costos e ingresos.</b>		<b>Porcentaje.</b>
Costos operativos	\$ 271.490,00	47,75 %
Costos fijos	\$190.200,00	33,45 %
Otros costos depreciación	\$106.879,00	18,80 %
<b>Total costos</b>	<b>\$568.569,00</b>	<b>100 %</b>
Pacientes atendidos anuales	1333	100 %

Fuente: Elaboración Propia.

El cálculo del punto de equilibrio se llevó a cabo considerando la ponderación de los ingresos, así como los costos operativos directos e indirectos.

**Tabla 19:** Análisis de ingresos por cirugías anual.

Ingresos por Cirugías por año	\$798.500,00
COSTO VARIABLE	34% ingresos.
Costo Variable Total	\$271.490,00

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 20:** Punto de equilibrio.

p. Equilibrio	$\frac{C \text{ Fijos } (\$)}{(1 - (CVT/Ventas))}$	$\frac{190.200}{(1 - (271.490/798.500))}$	<b>\$288.181,82</b>
---------------	--	---	---------------------

Fuente: Elaboración Propia.

### 7.6 Métodos de evaluación TIR VAN.

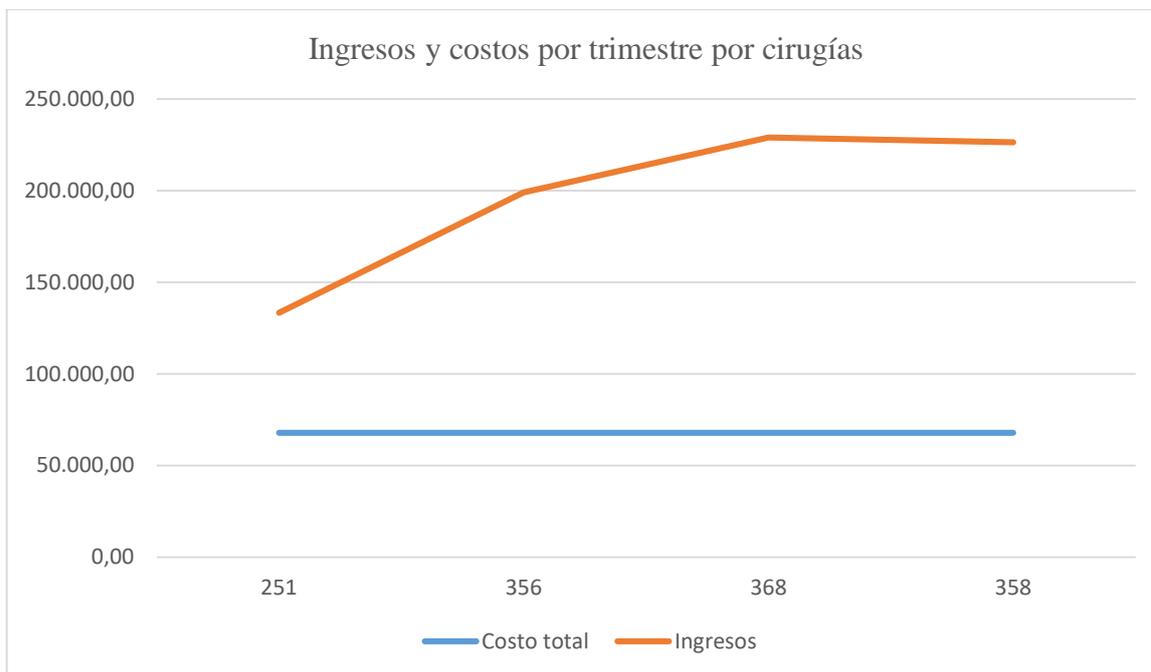
**Tabla 21:** Métodos de evaluación TIR VAN.

<b>Tasa de descuento</b>	<b>14%</b>	<b>Tasa Mínima Atractiva de Retorno (TMAR)</b>
<b>VAN</b>	<b>214.482,2</b>	Es mayor que 0? Si, entonces es económicamente factible.
<b>TIR</b>	<b>20,2%</b>	Es mayor que T de descuento (Rend. Exigido)? Si, entonces es económicamente rentable.

Fuente: Elaboración Propia.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**7.7 Ingresos y costos trimestrales por cirugías.**



**Figura 14:** Ingresos y costos por trimestre por cirugías.

Fuente: Elaboración Propia.

**7.8. Análisis de sensibilidad.**

**Tabla 22:** Flujo de caja puro.

Descripción.	Año 0.	Año 1.	Año 2.	Año 3.	Año 4.	Año 5.
<b>Flujos de caja neta.</b>	-1.085.484	\$ 253.460	\$ 287.057	\$ 324.013	\$ 364.666	\$ 409.383
<b>Resultado.</b>	-1.085.484	\$ 253.460	\$ 287.057	\$ 324.013	\$ 364.666	\$ 409.383
		<b>TMAR</b>	<b>14 %</b>			
		<b>TIR</b>	<b>20,2 %</b>			
		<b>VAN</b>	<b>\$ 214.482,2</b>			

Fuente: Elaboración Propia.

## **CAPITULO VIII**

### **Análisis de Sostenibilidad del Negocio**

La creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED" plantea una oportunidad significativa para mejorar la accesibilidad a servicios de salud de calidad. Desde una perspectiva económica, esta iniciativa será rentable a largo plazo, considerando los ingresos proyectados y los costos asociados. Un análisis detallado de la demanda del mercado local, la competencia y la eficiencia operativa garantiza una gestión financiera sostenible y una contribución positiva a la economía local.

Desde el punto de vista social, el servicio de cirugías ambulatorias está diseñado para ser inclusivo y equitativo, abordando las necesidades de diversos grupos demográficos. La calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente es prioritaria, asegurando que la comunidad atendida experimente mejoras tangibles en su acceso a servicios de salud. Además, la creación de empleo local asociada al servicio contribuye al desarrollo económico y al bienestar social de la comunidad circundante.

En cuanto a los aspectos ambientales, la gestión responsable de los residuos médicos y la implementación de prácticas que minimicen la huella ambiental son imperativos. La eficiencia energética y otras medidas sostenibles deben integrarse en la operación cotidiana del servicio para cumplir con las expectativas ambientales y regulatorias. La atención a estos aspectos no solo es esencial desde una perspectiva ética, sino que también puede influir positivamente en la percepción pública y la reputación de PORTOMED.

#### **8.1 Análisis de riesgos.**

La entrada de ingresos resulta crucial para el éxito del proyecto, y se realiza una evaluación de riesgos en relación con una disminución en las ventas. Por lo tanto, se puede deducir que, si las ventas empiezan a descender hasta el 15%, el riesgo se vuelve significativamente elevado.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

**Tabla 23:** Matriz de riesgo ventas.

			<b>BAJAN LAS VENTAS</b>	<b>Muy alta</b>	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>	<b>Muy Baja</b>
				5	4	3	2	1
<b>MATRIZ DE RIESGO</b>	Bajen las ventas en porcentajes	Mínima	1	5	4	3	2	1
		Menor	5	25	20	15	10	5
		Moderada	10	50	40	30	20	10
		Mayor	15	75	60	45	30	15
		Máxima	20	100	80	60	40	20
			Nivel de Riesgo	Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo alto	Riesgo Extremo	
			Color					

**Fuente:** Elaboración Propia.

En la matriz de riesgo que se adjunta, se ha contemplado la disminución de las ventas con diversas probabilidades. El resultado se calcula multiplicando cada columna que representa el porcentaje de ventas decrecientes por la probabilidad de que ocurra. Asimismo, los colores indican los niveles de riesgo: verde para riesgo aceptable, amarillo para riesgo tolerable, naranja para riesgo alto y rojo para riesgo extremo. La figura ilustra este análisis.

**Tabla 24:** Matriz de riesgo costos.

			<b>SUBAN LOS COSTOS</b>	<b>Muy alta</b>	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>	<b>Muy Baja</b>
				5	4	3	2	1
<b>MATRIZ DE RIESGO</b>	Suban los costos	Mínima	1	5	4	3	2	1
		Menor	5	25	20	15	10	5
		Moderada	10	50	40	30	20	10
		Mayor	15	75	60	45	30	15
		Máxima	20	100	80	60	40	20
			Nivel de Riesgo	Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo alto	Riesgo Extremo	
			Color					

**Fuente:** Elaboración Propia.

La elaboración de la matriz de riesgo se basa en la evaluación de riesgos que arrojó un Valor Actual Neto (VAN) negativo en caso de un aumento del 50% en los costos. Esta misma conclusión se refleja en la matriz, donde se consideran las probabilidades de ocurrencia. Es importante señalar que, según la proporción del área total del rectángulo, es poco probable que ocurran estos riesgos extremos.

## **9. Conclusiones y Recomendaciones.**

### **9.1 Conclusiones.**

PORTOMED, se especializará en brindar atención a usuarios con patologías de diversas especialidades que requieran intervención quirúrgica que pueden ser resueltas con cirugías del día, ofreciendo un servicio integral que abarque todo el proceso desde su diagnóstico hasta la resolución del problema, cumpliendo con las expectativas y necesidades específicas de cada usuario. El proyecto del servicio de cirugía ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”, PORTOVIEJO tiene amplias perspectivas de éxito al presentarse como una alternativa de atención médica centrada en la resolución de los problemas quirúrgicos a través de la cirugía ambulatoria, proporcionando servicios de alta calidad en un mercado con limitadas opciones para este público. Esto ofrece la oportunidad de ser pioneros y líderes en el ámbito de la atención quirúrgica con reinserción laboral más temprana, con menos pérdida de tiempo del usuario y familiares, por ende, menos gastos y de esta manera está contribuyendo al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3: Salud y bienestar.

### **9.2 Recomendaciones.**

Aunque el servicio ofrecido por el servicio de cirugía ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”, PORTOVIEJO no es novedoso, se sugiere respaldar su propuesta de valor mediante acciones internas y externas, proyectando una imagen de responsabilidad social tanto hacia el interior como hacia el exterior. Se necesita un esfuerzo significativo para crear conciencia en la población y establecer alianzas estratégicas con médicos especialistas. El centro de cirugía se posiciona como un punto de encuentro.

En un entorno caracterizado por altibajos, se aconseja contar con una alta flexibilidad y capacidad de resiliencia para interpretar las tendencias del mercado y proponer las medidas de ajuste necesarias, sin descuidar la propuesta de valor.

## **Referencias.**

- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGrawHill.
- Cifras, E. e. (2022). *Estadística social*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Cruz, R. (2015). Guía de organización y procedimientos para el desarrollo de la cirugía mayor ambulatoria y de corta estadía en coordinación con el equipo de la Atención Primaria de Salud. *MediSur*, 13(5), 681-707. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=61918>
- Gawuande, A. (2023). *Resumen y Reseña de Complicaciones*. ciudad de Cambridge, estado de Massachusetts: Facultad de Medicina de Harvard. Obtenido de <https://www.bookey.app/es/book/complicaciones>
- Jiménez, M. (2022). *Investigación para la Salud*. Editorial Médica Panamericana.
- Kunze, S. (2017). EVALUACIÓN PREOPERATORIA EN EL SIGLO XXI. *Elsevier*, 28(5), 661-670. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864017301207>
- López, G., & Torres, O. (2017). Variabilidad de la clasificación del estado físico de la Sociedad Americana de Anestesiólogos entre los anestesiólogos del Hospital General de México. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 40(3), 190-194. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2017/cma173f.pdf>
- Malhotra, N. (2019). *Investigación de mercados*. México: Pearson.
- Mayo, W. (2019). Mayo Clinic: Guía del Paciente. Rochester, Minnesota, Estados Unidos .
- Mazacón, M., Bedoya, R., Caicedo, L., & Paliz, C. (2021). *Administración en los servicios de salud*. Ecuador: Binario Editorial.
- MSC. (2015). *Manual Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria. Estándares y recomendaciones*. Madrid, España: MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO CENTRO DE PUBLICACIONES PASEO DEL PRADO. Obtenido de <https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/guiaCMA.pdf>
- Recart, A. (2017). Cirugía Mayor Ambulatoria. Una nueva forma de entender la medicina quirúrgica. *Elsevier*, 28(5), 682-690. doi:DOI: 10.1016/j.rmclc.2017.08.005
- Villavicencio, D. (2017). *Las vicisitudes de la innovación en biotecnología en México*. Ciudad de México: Itaca. Obtenido de <https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/Vicisitudes.pdf>
- Wheelen, T., & Hunger, D. (2018). *Administración Estratégica, conceptos y casos*. México: Pearson.
- Yevenes, S., Epulef, V., Rocco, C., Geisse, F., & Vial, M. (2022). Clasificación American Society of Anesthesiologisth Physical Status: Revisión de ejemplos locales – Chile. *Revista Chilena de Anestesia*, 51(3), 251-260. doi:<https://doi.org/10.25237/revchilanestv5114031424>

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**Anexos.**

**Anexo 1.**

**Ficha de Caracterización del servicio de cirugías ambulatorias PORTOMED.**

<b>MACROPROCESO:</b>	Apoyo Asistencial.
<b>PROCESO:</b>	Servicio de cirugías ambulatorias PORTOMED.
<b>SUBPROCESOS:</b>	EXTERNOS: Consulta Externa Laboratorio/Imagen Medicina Transfusional. Otras subespecialidades.
<b>OBJETIVO</b>	Ejecutar actividades relacionadas a la atención quirúrgica ambulatoria, de manera oportuna e integral, con la finalidad de mejorar o restablecer la salud del usuario.
<b>ALCANCE</b>	Desde: La aceptación del acto quirúrgico por parte del usuario en la consulta Externa. <b>Hasta:</b> Alta del paciente en el área de recuperación.
<b>PROVEEDORES</b>	Referencia desde los diferentes niveles de atención. Atención privada.
<b>DISPARADOR</b>	Aceptación del consentimiento informado.
<b>INSUMO(S)</b>	Responsable legal del usuario. Acompañante. Formulario SNS-MSP / HCU-form.024 / 2008, Autorizaciones y consentimiento informado. Valoración pre anestésica. Parte operatorio. Orden de ingreso. Medicamentos y dispositivos médicos. Certificado médico. Plan de alta. Receta médica. Protocolo de cirugía segura. Hoja de descargo de medicamentos y dispositivos médicos. HCU.
<b>PRODUCTO(S) /SERVICIO(S)</b>	Paciente atendido quirúrgicamente.
<b>CLIENTES INTERNOS</b>	Privados y de la red pública de salud.
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	Población. Red Pública Integral de Salud.
<b>POLÍTICAS</b>	Todo paciente debe cumplir con el flujograma de atención en consulta externa. Los medicamentos y dispositivos médicos deben ser solicitados únicamente por el médico tratante de la especialidad.
<b>CONTROLES (ESPECIFICACIONES TECNICAS Y LEGALES)</b>	Constitución de la República del Ecuador. Ley Orgánica de Salud.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**Anexo 2.**

**Recursos e indicadores en el centro de atención de especialidades PORTOMED.**

<b>RECURSOS.</b>	<b>Talento Humano.</b>	Médico especialista quirúrgico Médico especialista en anestesiólogo Médico residente Enfermera de quirófano Enfermera de recuperación Auxiliar de limpieza.	
	<b>Materiales.</b>	Medicamentos y dispositivos médicos Equipos biomédicos.	
	<b>Tecnológicos.</b>	N/A.	
	<b>Financieros.</b>	De acuerdo al presupuesto asignado.	
<b>FRECUENCIA.</b>	Diaria		
<b>VOLUMEN.</b>	N/A.		
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Frecuencia:</b>	<b>Fórmula de cálculo:</b>
	Porcentaje de pacientes atendidos en Servicio de cirugías ambulatorias PORTOMED	Mensual.	(Número de pacientes atendidos Servicio de cirugías ambulatorias PORTOMED / Número de pacientes agendados para Servicio de cirugías ambulatorias PORTOMED) *100
	Porcentaje de cirugías realizadas en el Servicio de cirugías ambulatorias PORTOMED.	Mensual.	(Total de cirugías realizadas /total de pacientes atendidos en Servicio de cirugías ambulatorias PORTOMED) *100 <b>Fuente:</b> Libro de cirugías
	Porcentaje de pacientes que fueron dados de alta.	Mensual.	(Número de pacientes que fueron dados de alta/ Número total de pacientes operados) *100
<b>ANEXOS</b>	Responsable legal del usuario. Usuario. Acompañante. Formulario de Autorizaciones y consentimiento informado. Valoración pre anestésica. Parte operatorio. Orden de ingreso. Medicamentos y dispositivos médicos. Certificado médico. Plan de alta. Receta. Protocolo de cirugía segura. Hoja de descargo de medicamentos y dispositivos médicos. HCU.		

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**Anexo 3.**

**Actividades en la programación de las cirugías del día.**

<b>A.</b>	<b>Unidad / Puesto</b>	<b>Tarea / Actividad</b>
1	Profesionales de Consulta Externa.	Enlace C. Se ejecuta el subproceso de Consulta Externa
2	Profesionales de Consulta Externa.	Enviar parte operatorio y consentimiento informado
3	Personal de apoyo administrativo.	Recibir parte operatorio
4	Personal de apoyo administrativo.	Realizar programación de Hospital del Día
5	Personal de apoyo administrativo.	Comunicar a paciente
6	Usuario.	Acudir a hospital del día Se ejecuta el enlace F.
7	Profesional de salud de Enfermería.	Recibir programación
8	Personal de Estadística/Admisión.	Recibir listado
9	Personal de Estadística/Admisión.	Buscar HCU
10	Personal de Estadística/Admisión.	Enviar HCU a Quirófano
11	Profesional de salud de Enfermería.	Recibir HCU
12	Profesional de salud de Enfermería.	Solicitar Insumos Médicos, Material e Instrumental Estéril
13	Profesional de salud de Enfermería.	Recibir y revisar insumos y material estéril Se pregunta: ¿Material Completo? SI: Se ejecuta la actividad: "Recibir y preparar al paciente" NO: Se ejecuta actividad: "Comunicar a Team
14	Profesional de salud de Enfermería.	Enlace F. Recibir y preparar al paciente.
15	Profesional de salud de Enfermería.	Comunicar a Team Quirúrgico. Se pregunta: ¿Suspende Cirugía? SI: Se ejecuta actividad: "Dar indicaciones de Alta" NO: Se ejecuta la actividad: "Recibir y preparar al paciente".
16	Profesional de salud de Enfermería.	Dar indicaciones de Alta Se ejecuta el enlace C.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

17	Profesional de salud de Enfermería.	Realizar registro de admisión y preparación prequirúrgico. Se pregunta: ¿paciente apto? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Trasladar paciente a quirófano" <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Comunicar a médico cirujano".
18	Profesional de salud de Enfermería.	Enlace I. Trasladar paciente a quirófano.
19	Profesional de salud de Enfermería.	Comunicar a médico cirujano y/o anestesiólogo. Se ejecuta el enlace H.
20	Cirujano/Anestesiólogo o PORTOMED.	Enlace H. Revisar paciente. <b>Se pregunta:</b> ¿Se suspende la cirugía? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Dar indicaciones de alta". <b>NO:</b> Se ejecuta enlace I.
21	Cirujano del Hospital del Cirujano/ Anestesiólogo de PORTOMED.	Dar indicaciones de alta. Se ejecuta el enlace C.
22	Enfermera Circulante.	Recibir al paciente.
23	Enfermera Circulante.	Colocar Manilla.
24	Enfermera Circulante.	Trasladar paciente a Quirófano.
25	Enfermera Circulante.	Llenar Entrada de Cirugía Segura. <b>Se pregunta:</b> ¿Cumple requisitos de entrada? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Canalizar la vía". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Comunicar a Team Quirúrgico".
26	Enfermera Circulante.	Comunicar a Team Quirúrgico. <b>Se pregunta:</b> ¿Se suspende cirugía? <b>SI:</b> Se ejecuta las indicaciones: "Dar indicaciones de Alta". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Canalizar la vía".
27	Enfermera Circulante.	Canalizar la vía.
28	Enfermera Circulante.	Dar indicaciones de Alta. Se ejecuta el enlace C.
29	Enfermera Instrumentista.	Preparar y revisar material estéril. <b>Se pregunta:</b> ¿Material completo? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Canalizar la vía" <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Comunicar a Team Quirúrgico".

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

30	Enfermera Instrumentista.	Comunicar a Team Quirúrgico. <b>Se pregunta:</b> ¿Se suspende cirugía? <b>SI:</b> Se ejecuta las indicaciones: "Dar indicaciones de Alta". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Canalizar la vía".
31	Enfermera Circulante.	Canalizar la vía.
32	Anestesiólogo de PORTOMED.	Preparar material e instrumental de anestesiología.
33	Anestesiólogo de PORTOMED.	Iniciar inducción de anestesiología.
34	Enfermera Circulante.	Llenar Pausa de Cirugía Segura <b>Se pregunta:</b> ¿Cumple requisitos de Pausa? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Realizar Cirugía". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Comunicar a Team Quirúrgico".
35	Enfermera Circulante.	Comunicar a Team Quirúrgico. <b>Se pregunta:</b> ¿Se suspende cirugía? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Dar indicaciones de Alta". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Realizar Cirugía".
36	Cirujano de PORTOMED.	Realizar Cirugía. <b>Se pregunta:</b> ¿Se presentan complicaciones? <b>SI:</b> Se pregunta: ¿Se supera complicaciones? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Continuar con cirugía" <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Valorar al paciente y colocar indicaciones de transferencia de acuerdo al estado del paciente". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Llenar protocolo".
37	Cirujano de PORTOMED.	Continuar con cirugía.
38	Cirujano de PORTOMED.	Valorar al paciente y colocar indicaciones de transferencia de acuerdo al estado del paciente.
39	Cirujano de PORTOMED.	Llenar protocolo.
40	Cirujano de PORTOMED.	Colocar indicaciones y llenar solicitud de estudio de muestras si es necesario.
41	Enfermera Circulante.	Llenar Salida de Cirugía Segura. <b>Se pregunta:</b> ¿Se toman muestras? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Rotular Muestras". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Elaborar Informe de Enfermería y enviar muestras para análisis".
42	Enfermera Circulante.	Rotular Muestras.
43	Enfermera Circulante.	Elaborar Informe de Enfermería y enviar muestras para análisis.
44	Enfermera Circulante.	Trasladar paciente a recuperación.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

45	Enfermera de Recuperación.	Recibir paciente y revisar indicaciones e Informes.
46	Enfermera de Recuperación.	Realizar procedimientos de Enfermería y valoración permanente. Se pregunta: ¿Paciente en condiciones de Alta? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Comunicar a anestesiólogo". <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Solicitar valoración por médico anestesiólogo".
47	Enfermera de Recuperación.	Comunicar a anestesiólogo.
48	Enfermera de Recuperación.	Solicitar valoración por médico anestesiólogo. Se ejecuta el enlace J.
49	Anestesiólogo de PORTOMED.	Enlace J. Valorar al paciente. Se pregunta: ¿Requiere Internación? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: "Comunicar al cirujano" <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Colocar indicaciones".
50	Anestesiólogo de PORTOMED.	Comunicar al cirujano. Se ejecuta el enlace K.
51	Cirujano de PORTOMED.	Enlace K. Valorar al paciente.
52	Cirujano de PORTOMED.	Colocar indicaciones médicas.
53	Cirujano de PORTOMED.	Llenar Orden de Ingreso.
54	Auxiliar de servicios administrativos.	Llevar Orden de ingreso y C.I. Se ejecuta enlace N.
55	Personal de Estadística / Admisión.	Enlace N. Legalizar Ingreso. Se ejecuta el enlace P.
56	Auxiliar de servicios administrativos.	Enlace P. Llevar orden de ingreso legalizada.
57	Enfermera de Recuperación.	Recibir Orden de Ingreso.
58	Enfermera de Recuperación.	Llamar para entregar paciente a enfermera de piso. Se pregunta: ¿Necesita Exámenes? <b>SI:</b> Se ejecuta el subproceso: Laboratorio/Imagen. <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: "Trasladar al paciente a piso".
59	Auxiliar de servicios administrativos.	Enviar paciente a piso. Se ejecuta el Subproceso de Internación.
60	Anestesiólogo de PORTOMED.	Colocar indicaciones.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

61	Anestesiólogo de PORTOMED.	Continuar valoración. Se pregunta: ¿Paciente en condiciones de alta? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad: “Dar de alta”. <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad: “Comunicar al cirujano”.
62	Anestesiólogo de PORTOMED.	Comunicar al cirujano.
63	Anestesiólogo de PORTOMED.	Dar de alta.
64	Anestesiólogo de PORTOMED.	Comunicar a cirujano sobre el alta. Se ejecuta el enlace R
65	Cirujano/Anestesiólogo de PORTOMED.	Enlace R. Autorizar el alta y colocar indicaciones.
66	Anestesiólogo de PORTOMED.	Colocar indicaciones de Alta
67	Enfermera de Recuperación.	Revisa indicaciones de alta. Se pregunta: ¿Que requiere paciente? Cita subsecuente. Medicación. Exámenes de control. Certificados.
68	Enfermera de recuperación.	Cita subsecuente. Indicar al paciente acudir a admisión. Se ejecuta el enlace L.
69	Personal de Estadística / Admisión.	Enlace L. Gestionar cita subsecuente.
70	Enfermera de recuperación.	Medicación. Entregar receta e indicar acudir a Farmacia. Se ejecuta el enlace M.
71	Personal de Farmacia.	Enlace M. Dispensar medicamentos.
72	Enfermera de recuperación.	Exámenes de control. Entregar solicitudes de exámenes.
73	Enfermera de recuperación.	Indicar que acuda al servicio respectivo. Se ejecuta subproceso Laboratorio/Imagen.
74	Enfermera de recuperación.	Certificados. Entregar certificado.
75	Enfermera de recuperación.	Retirar vía y monitoreo.
76	Enfermera de recuperación.	Preparar paciente para el alta.
77	Enfermera de recuperación.	Acompañar paciente con su familiar a la salida.

**Anexo 4.**

**Proceso central de esterilización y equipos.**

	<b>Nombre:</b>	<b>Frecuencia:</b>	<b>Fórmula de cálculo:</b>
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	Porcentaje de recepción de dispositivos médicos con medidas de protección.	Mensual.	(Número de recepción de dispositivos médicos con medidas de protección / Número total de recepción de dispositivos médicos) *100
	Porcentaje de equipos lavados.	Mensual.	(Número de equipos lavados de acuerdo a lista de chequeo / número total de equipos lavados en un período) *100
	Porcentaje de equipos empacados correctamente.	Mensual.	(Número de paquetes realizados correctamente / Número de paquetes requeridos en el período) *100
	Porcentaje de cargas con indicador biológico negativo.	Semanal.	(Número de cargas con indicador biológico negativo / Número total de cargas con indicador biológico) *100
	Porcentaje de cargas con indicadores virados.	Semanal.	(Número de paquetes con indicadores de esterilización virados correctamente / Número total de paquetes esterilizados).
	Porcentaje de registros de despachos realizados correctamente.	Mensual.	(Número de registro de despacho de instrumental y material estéril realizados correctamente / Número de registro de despacho de instrumental y material estéril) *100
	Porcentaje de equipos con mantenimiento preventivo y correctivo.	Semestral.	(Número de mantenimientos de equipos realizados / Número de mantenimiento de equipos requeridos) *100
	<b>ANEXOS</b>	Registros. Control de calidad.	

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

**Anexo 5.**

**Procedimientos en la central de esterilización.**

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Nombre del Proceso: Central de Esterilización		Versión:01
<b>A.</b>	<b>Unidad / Puesto</b>	<b>Tarea / Actividad</b>
1	Personal Unidades de Servicios / Áreas quirúrgicas.	Prelavar Instrumental para esterilizar: Esta limpieza se debe realizar en las correspondientes unidades, previa a su envío a la central, debiendo remitirse el material además correctamente secado. Mediante una correcta limpieza del material, eliminamos cualquier resto de materia orgánica, sangre seca o suciedad que pudiera haber en el material.
2	Personal Unidades de Servicios / Áreas quirúrgicas.	Enviar Lencería a Lavandería: El material debe ser transportado en coches destinados solamente para ese uso.
3	Personal Unidades de Servicios / Áreas quirúrgicas.	Enviar Instrumental a esterilizar: El material debe ser transportado en coches destinados solamente para ese uso.
4	Personal de Lavandería.	Lavar Lencería.
5	Personal de Lavandería.	Enviar Lencería lavada y planchada a Esterilizar.
6	Auxiliar de Esterilización.	Recibir Instrumental a esterilizar y comprobar si el número de piezas registradas es igual a las entregadas En esta área es donde se receipta todo el material que llega de las distintas unidades del hospital. Este material se contabiliza y comprueba que conste en el volante correspondiente, donde deberá ir reflejado el servicio de procedencia.
7	Auxiliar de Esterilización.	Lavar Instrumental Si el instrumental es contaminado se coloca primero en solución desinfectante por 20 minutos y luego continúa todo el proceso normal de lavado.
8	Auxiliar de Esterilización.	Secar instrumental.
9	Auxiliar de Esterilización.	Realizar Control de calidad del lavado.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

10	Auxiliar de Esterilización.	Comprobar si el número de piezas registradas es igual a las entregadas: Se pregunta: ¿Instrumental está apto para ser esterilizado? <b>SI:</b> Se ejecuta la actividad "Realizar control de calidad" <b>NO:</b> Se ejecuta la actividad "Devolver para lavado"
11	Auxiliar de Esterilización.	Realizar control de calidad
12	Auxiliar de Esterilización.	Devolver para lavado Si el instrumental se encuentra con materia orgánica debe ser enviado nuevamente a lavado.
13	Auxiliar de Esterilización.	Registrar equipos y material recibido en Formulario de Registro.
14	Auxiliar de Esterilización.	Envolver, empaquetar y rotular Instrumental y materiales Los equipos deben estar identificados correctamente y se realiza además el empaquetado con textil, papel mixto (fundas mixtas de plástico con papel grado médico), papel biomédico (crepado).
15	Auxiliar de Esterilización.	Lotizar Instrumental y materiales
16	Auxiliar de Esterilización.	Cargar Autoclave con Lencería, Instrumental y Material para Esterilizar. La carga debe ser realizada correctamente de acuerdo a procedimientos establecidos.
17	Auxiliar de Esterilización.	Recibir Lencería a Esterilizar
18	Auxiliar de Esterilización.	Clasificar y empacar lencería La lencería debe estar identificada correctamente.
19	Auxiliar de Esterilización.	Dejar que se termine proceso de esterilización El proceso de esterilización dura aproximadamente 1 hora.
20	Auxiliar de Esterilización.	Abrir puertas de Autoclave y hacer control de desaire Se debe dejar que el equipo se enfríe durante 10 minutos para evitar que el personal sufra de quemaduras. El personal debe utilizar medidas de bioseguridad como guantes de calor y mascarillas.
21	Auxiliar de Esterilización.	Sacar lencería e instrumental esterilizado. Se debe hacer una evaluación de la carga.

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades  
"PORTOMED"**

22	Auxiliar de Esterilización.	Revisar si esterilización cumple estándares de control Los paquetes deben estar secos, indicadores externo e interno deben estar virados. Se pregunta: ¿Proceso de esterilización correcto? SI: Se ejecuta la actividad "Almacenar y Organizar equipo y material esterilizado" NO: Se ejecuta el enlace A.
23	Auxiliar de Esterilización.	Almacenar y Organizar equipo y material esterilizado El material esterilizado debe estar correctamente identificado y colocado en los estantes correspondientes. Se comprueba la integridad de los paquetes y se verifica que el control químico externo sea correcto. El material debe ser colocado de forma que se evite su manipulación, así como organizado, para asegurar su rotación teniendo en cuenta la fecha de caducidad.
24	Auxiliar de Esterilización.	Despachar Lencería, Instrumental y material esterilizado

**Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades “PORTOMED”**

**Anexo 6.**

**Normas, protocolos y procedimientos quirúrgicos y de anestesia.**

En el servicio de Cirugías Ambulatorias en el Centro de Atención de Especialidades “PORTOMED” Portoviejo, se han establecido estándares con la finalidad de brindar seguridad en la atención que se brindara a los usuarios que acuden al mismo, lo que repercute en la calidad de atención que se les brinde, los mismos que se agrupan de la siguiente manera:

- Acceso a la atención y calidad de la misma.
- Derechos del paciente y de su familia
- Evaluación de pacientes
- Atención de pacientes
- Anestésica y atención quirúrgica
- Manejo y uso de medicamentos
- Educación del paciente y de su familia
- Mejora de la calidad y de la seguridad del paciente
- Prevención y control de infecciones
- Gestión y seguridad de la instalación
- Calificaciones y educación del personal
- Manejo de la comunicación y de la información.

Las metas establecidas para el cumplimiento de los estándares son las siguientes:

Meta 1. Identificar correctamente a los pacientes

Meta 2. Mejorar la comunicación efectiva

Meta 3. Mejorar la seguridad de los medicamentos de alerta alta

Meta 4. Garantizar cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto.

Meta 5. Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria

Meta 6. Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas.

Los estándares definidos se dividen en atención anestésica y atención quirúrgica.

Atención anestésica.

### **Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"**

1. Los servicios de anestesia están disponibles para atender las necesidades de los pacientes y todos esos servicios cumplen con los estándares establecidos en el servicio de Cirugías ambulatorias.
2. Habrá una o más personas calificadas responsables de gestionar los servicios de anestesia.
3. Hay políticas y procedimientos establecidos en el servicio de cirugías ambulatorias, los mismos que guían la atención de los pacientes que se someten a sedación moderada o profunda.
4. Una persona calificada lleva a cabo una evaluación previa a la anestesia y una evaluación previa a la inducción.
5. Se planifica y documenta toda atención de anestesia de cada paciente, en la que se comentan los riesgos, beneficios y alternativas con el paciente, su familia o quienes toman decisiones en nombre del paciente. Se registrará la anestesia utilizada y la técnica anestésica en el expediente clínico del paciente.

Durante la administración de la anestesia, el paciente estará monitorizado para valorar el estado fisiológico de cada paciente y se registrará en su expediente clínico. Así mismo se monitoreará y documentará el estado posterior a la anestesia de cada paciente y cada paciente es dado de alta de recuperación por una persona calificada.

#### **Atención Quirúrgica:**

1. Se planifica y documenta la atención quirúrgica de cada paciente basándose en los resultados de evaluación.
2. Con el paciente y familia se comentarán los riesgos, beneficios y alternativas.
3. Se anotará la cirugía realizada en el expediente clínico del paciente
4. Durante la cirugía e inmediatamente después de la misma, se monitorea permanentemente el estado fisiológico de cada paciente y se anota en su expediente clínico.
5. Se planifica y se documenta la atención del paciente después de la cirugía

#### **Programa de control de infecciones (IAAS)**

El objetivo primario de un programa de control de infecciones hospitalarias, consiste en reducir los riesgos de infección para pacientes, personal de la institución y visitantes.

***Creación del servicio de cirugías ambulatorias en el centro de atención de especialidades "PORTOMED"***

Este programa se lleva a cabo organizando diversas actividades, para obtener datos útiles que serán utilizados en la toma de decisiones, para luego transmitir las recomendaciones al equipo de salud.

La base de la programación estará enfocada en seis áreas fundamentales que se irán desarrollando a lo largo del periodo programado, realizándose una revisión y ajuste a la mitad del periodo.

1. Revisión y actualización de las normas existentes.
2. Vigilancia Epidemiológica.
3. Educación al personal de salud.
4. Salud del personal.
5. Uso racional de Antibióticos.
6. Control de infecciones en el centro quirúrgico: higiene de manos, la utilización de EPP, de los cuales se llevará un registro de control.