



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA “CLÍNICA POVEDA”, EN
EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, 2013-2017”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR: BOLÍVAR GERMÁN CACAO RODRÍGUEZ.
TUTOR: LIC. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA “CLÍNICA POVEDA”, EN
EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, 2013-2017”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**AUTOR: BOLÍVAR GERMÁN CACAO RODRÍGUEZ.
TUTOR: LIC. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, Noviembre de 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA “CLINICA POVEDA”, EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2013-2017”**, elaborado por el Sr. Bolívar Germán Cacao Rodríguez, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, le apruebo en todas sus partes.

Atentamente

**LIC. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.
PROFESOR TUTOR**

DEDICATORIA

Estoy congradulado con Dios por darme la vida, y derramar bendiciones, sabiduría y fortalezas por forjarme como buen ser humano. A mi familia y en especial a mis padres Germán Cacao Flores y Reina Rodríguez Flores, que con sacrificio y apoyo han permitido culminar mi carrera universitaria; y quienes siempre me esperaban cuando llegaba de clases de la universidad; y a Magaly Del Pezo por su paciencia y ánimo incondicional en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a Dios por darme fuerza, voluntad y firmeza de carácter para superar los obstáculos, a mis padres, hermanos y amigos que me ayudaron cuando requería su apoyo. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por contribuir con sus aprendizajes y a los docentes por los conocimientos facilitados, al Director de la Carrera Eco. Pedro Aquino que tuvo la confianza en mí tema, y sobre todo al Magister Eduardo Pico Gutiérrez quien ante de ser mi tutor me ayudo en el desarrollo de la tesis, dándome la confianza para ejecutar dicha actividad.

Agradezco en especial al **Dr. Francisco Poveda Ureta** por sus saberes en la parte médica, siendo así una persona responsable y profesional y de altos dones en sus funciones que desempeña, de las cuales me brindó su apoyo para la ejecución de este trabajo de titulación.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS

Eco. Pedro Aquino Caiche, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
ADMINISTRACIÓN

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Viviana Medina Vergara, MBA.
PROFESOR DE AREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA “CLÍNICA POVEDA”, EN EL
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2013-2017.”

Autor: Sr. Bolívar Germán Cacao Rodríguez.

Tutor: Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

La Clínica Poveda, es una entidad médica que brinda una asistencia para la comunidad en medicina general, radiología, odontología y demás servicios médicos. Aunque la clínica es una entidad con todos los elementos necesarios para sus funcionamientos presenta una decreciente función en la parte administrativa; siendo así, que no genera un mayor ingreso en el desarrollo de sus actividades. La poca confianza en sí mismo ha provocado que la parte administrativa de la clínica se limite en desarrollar estrategias de crecimiento, aquella que le permitan generar alternativas para el constante fortalecimiento corporativo. La presente investigación admite el desarrollo de directrices administrativas como su filosofía, misión, visión y sobre todo sus objetivos estratégicos, estos elementos ayudaron al cumplimiento de la gestión desarrollando actualizaciones de la parte funcional. En la implementación de este plan estratégico se logró establecer herramientas metodológicas, aquellas que permitieron dar un sentido positivo al desarrollo de las actividades, aplicándose investigaciones de campos y bibliográficas, donde se ejecutó entrevistas a los directivos y encuestas a los clientes proveedores, colaboradores; accediendo a la obtención de resultados positivo para la implementación de las tareas y sobre todo en detectar las falencias que posee la clínica mediante las opiniones directas de la sociedad específica. En los resultados obtenidos mediante la metodología estratégica se logró establecer su razón de ser, además se estableció un análisis estratégico de la parte interna y externa de la clínica, logrando establecer estrategias con sus respectivos cursos de acción que admitieron el análisis del entorno para desarrollar programas y proyectos para el mejoramiento de la institución accediendo a la superación entre la competencia de nuestro sector libertense. En conclusión el presente trabajo de investigación presenta alternativas de oportunidad para el crecimiento corporativo de la clínica Poveda, es recomendable que se ejecute lo más ante posible el plan estratégico, dado a que la tecnología avanza y cada día se implementa nuevos retos dentro del campo de la salud, y a la ejecución de esta herramienta permitirá orientar los elementos de la institución hacia el logro de la meta planteada, demostrando ante la sociedad y su competencia que la Clínica Poveda es una institución altamente competitiva que se rige en la búsqueda de aspectos claves y determinantes que formulen los objetivos adecuados, para el mayor funcionamientos de sus actividades de forma eficiente.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE CUADRO	viii
ÍNDICE DE GRÁFICO	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
1 TEMA	3
2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
2.1 EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
SITUACIONES FUTURAS	7
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	11
2.4 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	12
3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
3.1 TEÓRICA	14
3.2 METODOLÓGICA	15
3.3 PRÁCTICA	16
4 OBJETIVOS	17
4.1 General	17
4.2 Específicos	17
5 HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN.....	18
5.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	18
5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	19
CAPÍTULO I.....	21

MARCO TEÓRICO.....	21
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	21
1.2 PLAN ESTRATÉGICO	23
1.2.1 FUNDAMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	23
1.2.2 ¿QUE ES PLANEACIÓN ESTRATÉGICA?.....	23
1.2.3 IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	24
1.2.4 CARACTERÍSTICA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	25
1.2.5 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	25
1.2.6 DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	26
1.2.7 ¿PARA QUÉ SIRVE EL PLAN ESTRATÉGICO?	27
1.2.8 MODELOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	28
1.2.9 ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	30
1 FILOSOFÍA	30
2 MISIÓN	30
3 VISIÓN.....	31
4 OBJETIVOS	31
5 VALORES	32
6 ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA	32
7 ESTRATÉGIAS.....	33
8 CURSOS DE ACCIÓN	34
9 POLÍTICAS	34
10 PROCEDIMIENTOS	35
11 PROGRAMAS.....	35
12 PROYECTOS	36
13 PLANEACIÓN OPERATIVA	36
14 SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	37
15 PRESUPUESTO	37
1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA POVEDA.....	38
1.3.1 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	38
1.3.2 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	38
1.3.3 ELEMENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVAS.....	38

1.3.4	LAS CLÍNICAS PRIVADAS	40
1.3.5	LAS NORMAS PARA LAS CLÍNICAS.....	41
1.3.6	LAS CLÍNICAS EN EL ECUADOR	42
1.3.7	LAS CLÍNICAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	43
1.3.8	LAS CLÍNICAS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.....	43
1.3.9	HISTORIA DE LA CLÍNICA POVEDA	44
1.3.9.1	CONSTITUCIÓN	46
1.3.9.2	REGLAMENTOS INTERNOS	46
1.3.9.3	PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO	47
1.3.9.4	RECURSOS QUE DISPONE LA CLÍNICA POVEDA.	47
1.3.9.5	SERVICIOS QUE OFRECEN	48
1.4	MARCO LEGAL.....	51
	CAPITULO II	54
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	54
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	54
2.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	55
2.3.1	POR EL PROPÓSITO.....	55
2.3.2	POR EL NIVEL DE ESTUDIO	55
2.3.3	POR EL LUGAR.....	56
2.3.4	POR LA DIMENSIÓN	56
2.4	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	57
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	58
2.5.1	ENTREVISTA	58
2.5.2	ENCUESTA	58
2.6	INSTRUMENTOS	59
2.6.1	FICHA DE OBSERVACIÓN	59
2.6.2	GUIÓN DE ENTREVISTA	60
2.6.3	CUESTIONARIO	60
2.6.4	F.O.D.A. DE LA “CLÍNICA POVEDA”	62
2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	63

2.7.1	Población o universo	63
2.7.2	Muestra	64
2.8	PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	65
2.8.1	PROCEDIMIENTOS	65
2.8.2	PROCESAMIENTO	66
CAPITULO III		67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		67
3.1	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	68
3.2	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	78
3.3	F.O.D.A DE LA “CLÍNICA POVEDA”	93
3.4	CONCLUSIONES	94
CAPÍTULO IV		95
PLAN ESTRATÉGICO PARA LA “CLÍNICA POVEDA”, EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2013-2017		95
4.1	PRESENTACIÓN	95
4.2	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	96
4.3	MODELO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.	97
4.4	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	98
4.5	ORGANICO FUNCIONAL	100
4.5.1	Servicios Médicos	102
4.5.2	Servicio Auxiliares de Diagnóstico	105
4.5.3	Servicio Técnico de Colaboración	106
4.5.4	Servicio Administrativo	107
4.6	ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO	109
1	FILOSOFÍA	109
2	MISIÓN	109
3	VISIÓN	109
4	PRINCIPIOS	110
5	VALORES	111
6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	112
7	ANÁLISIS FODA	113

7.1	MATRIZ DEL FODA ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA POVEDA.	
	114	
8	ANÁLISIS DE LA 5 FUERZAS DE PORTER	116
2.1	Rivalidad entre competidores.....	116
2.2	Amenaza de la entrada de nuevos competidores.....	116
2.3	Amenaza del ingreso de productos sustitutos	117
2.4	Poder de negociación de los consumidores.....	117
2.5	Poder de negociación de los Proveedores	117
9	ESTRATÉGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN	118
10	POLÍTICAS	120
	Políticas de Calidad de la Clínica Poveda.....	120
	Política de Relaciones Públicas de la Clínica Poveda.....	120
	Políticas de Convenios de la Clínica Poveda.	121
	Políticas de Servicios Médicos de la Clínica Poveda.....	121
11	PROCEDIMIENTOS	122
12	PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA CLÍNICA POVEDA	126
13	PROYECTOS DE LA CLÍNICA POVEDA	127
14	PLANIFICACIÓN OPERATIVA	131
15	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	135
16	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	139
17	PRESUPUESTO GENERAL PARA LA CLÍNICA POVEDA	140
18	CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA.....	141
19	RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA	142
	BIBLIOGRAFÍA	143
	ANEXOS	147
	GLOSARIO	159

ÍNDICE DE CUADRO

CUADRO N° 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	19
CUADRO N° 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	20
MODELO (L.A. JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA). 2005.....	28
MODELOS GERENCIA: PLANEACION & ESTRATEGIA ESCRITO POR JAIRO AMAYA AMAYA (2008)	29
PROCESO ADMINISTRATIVO	39
GUIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	39
CUADRO N° 7. EQUIPO DE TRABAJO DE LA “CLÍNICA POVEDA”	45
CUADRO N° 8. ALTERNATIVA DE POTER	61
POBLACIÓN.....	63
MUESTRA.....	64
CUADRO N° 11. REUNIONES DE TRABAJO DE LA CLÍNICA	78
CUADRO N° 12. FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA CLÍNICA.....	79
CUADRO N° 13. RECONOCIMIENTO DE LA CLÍNICA POVEDA	80
CUADRO N° 14. LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS VALORES.....	81
CUADRO N° 15. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA CLÍNICA.....	82
CUADRO N° 16. CONVENIOS O ALIANZAS CON OTRAS ENTIDAD	83
CUADRO N° 17. IMPLMENTACIÓN DE LEYES GUBERNAMENTALES ..	84
CUADRO N° 18. PROCEDIMIENTO ADMINSTRATIVOS	85
CUADRO N° 19. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNOS	86
CUADRO N° 20. DESAFÍO EN EL ENTORNO COMPETITIVO	87
CUADRO N° 21. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA POVEDA	88
CUADRO N° 22. BENEFICIOS A LA CLÍNICA POVEDA.....	89
CUADRO N° 23. DESARROLLO DE ESTRATÉGIAS.....	90
CUADRO N° 24. PROGRAMAS DE TRABAJO ADMINISTRATIVO	91
CUADRO N° 25. PROYECTOS DE CRECIMIENTO	92
CUADRO N° 26. F.O.D.A. DE LA “CLÍNICA POVEDA”	93
CUADRO N° 27.- MODELO PROPUESTO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA BASADA EN LOS AUTORES JOAQUÍN RODRÍGUEZ (2005) Y JAIRO AMAYA AMAYA (2008) PARA LA CLINICA POVEDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD.	97
CUADRO N° 28. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA POVEDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD	99
CUADRO N° 29. MATRIZ DEL ANÁLISIS FO-DO.....	114
CUADRO N° 30. MATRIZ DEL ANÁLISIS FA-DA.....	115

CUADRO N° 31. ESTRATÉGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN DE LA “CLÍNICA POVEDA”	119
CUADRO N° 32. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA POVEDA.	122
CUADRO N° 33. PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE USUARIOS.	123
CUADRO N° 34. PROCEDIMIENTO PARA CIRUGÍA.	124
CUADRO N° 35. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN GINECOLOGÍA.	124
CUADRO N° 36. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN EN RADIOLOGÍA.	125
CUADRO N° 37. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.	125
CUADRO N° 38. PROGRAMAS DE LA “CLÍNICA POVEDA”.....	126
CUADRO N° 39. PROGRAMAS 1: CONTRATACIÓN DE NUEVOS PROFESIONALES	127
CUADRO N° 40. PROGRAMAS 2: SEGURIDAD LABORAL	128
CUADRO N° 41. PROGRAMAS 3: PASANTÍAS PRE-PROFESIONALES..	129
CUADRO N° 42. PROGRAMAS 4: SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	130
CUADRO N° 43. CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES.....	131
CUADRO N° 44. SEGURIDAD LABORAL	132
CUADRO N° 45. PASANTÍAS PRE-PROFESIONALES	133
CUADRO N° 46. SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	134
CUADRO N° 47. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA CLÍNICA POVEDA	136
CUADRO N° 48. FORMATO DE CONTROL.....	138
CUADRO N° 49. PRESUPUESTO ANUAL.....	140

ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO N° 1. REUNIONES DE TRABAJO DE LA CLÍNICA.....	78
GRÁFICO N° 2. FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA CLÍNICA.....	79
GRÁFICO N° 3. RECONOCIMIENTO DE LA CLÍNICA POVEDA.....	80
GRÁFICO N° 4. LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS VALORES	81
GRÁFICO N° 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA CLÍNICA.....	82
GRÁFICO N° 6. CONVENIOS O ALIANZAS CON OTRAS ENTIDAD	83
GRÁFICO N° 7. IMPLMENTACIÓN DE LEYES GUBERNAMENTALES....	84
GRÁFICO N° 8. PROCEDIMIENTO ADMINSITRATIVOS	85
GRÁFICO N° 9. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNOS	86
GRÁFICO N° 10. DESAFÍO EN EL ENTORNO COMPETITIVO	87
GRÁFICO N° 11. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA POVEDA	88
GRÁFICO N° 12. BENEFICIOS A LA CLÍNICA POVEDA.....	89
GRÁFICO N° 13. DESARROLLO DE ESTRATÉGIAS	90
GRÁFICO N° 14. PROGRAMAS DE TRABAJO ADMINISTRATIVO.....	91
GRÁFICO N° 15. PROYECTOS DE CRECIMIENTO.....	92

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS N° 1	148
CARTA DE COMPROMISO HACIA LA CLÍNICA POVEDA.	148
ANEXOS N° 2	149
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	149
ANEXOS N° 3	150
PRESENTACIÓN DE LA CLÍNICA	150
ANEXOS N° 4	151
SALA DE RADIOLOGÍA Y GINECOLOGÍA	151
ANEXO N° 5	152
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	152
ANEXO N° 6	153
FORMATO DE ENTREVISTA	153
ANEXO N° 7	155
FORMATO DE ENCUESTA	155
ANEXOS 8	158
FICHA DE OBSERVACIÓN	158

INTRODUCCIÓN

Durante los años se puede observar que en el Ecuador, existen distintos centros de salud dados que en cada Provincia aproximadamente 20 Clínicas que brindan servicio hospitalario. Siendo así que en la Provincia de Santa Elena solo 9 Clínicas o centros privados, y de ellos solo 4 existen en el Cantón La Libertad. Al estudiar la situación del Ecuador encontramos que en 1998, el 10 % de la población más rica tenía el 42,5 % de la renta, mientras que el 10 % de la población más pobre solamente contaba con el 0,6 % de la renta.

Durante el mismo año, el 7,6 % del gasto en salud pública fue a parar al 20 % de la población pobre, mientras que el 20 % de la población rica recibió el 38,1 % de este mismo gasto. La tasa de pobreza extrema ha disminuido significativamente entre 1999 y el 2010. En el 2001 se estimó en un 40 % de la población, mientras que para el 2010 la cifra bajó a un 16,5 % del total de la población. Esto se explica en gran parte por la emigración, así como la estabilidad económica lograda tras la dolarización. Por lo consiguiente el presente trabajo hace un estudio minucioso de los indicadores económicos de años anteriores; gracias a estos factores se establecen parámetros que sirven para la investigación de las Clínicas Privadas.

El presente estudio se puede establecer que las Clínicas Privadas son centros hospitalarios que brindan un servicio óptimo en medicina tanto en el tratamiento y como en la parte quirúrgico. Además la salud, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Por consiguiente se expresa que es de vital importancia que las Clínicas también establezcan procesos administrativos de los recursos obtenidos, que conlleve a un buen direccionamiento de las actividades o labores de la organización. Para que, aquellas actividades se implanten planes de acción, que ayuden al direccionamiento de los objetivos estratégico y mediante la percepción de las estrategias implantadas con un debido control y monitoreo.

El estudio realizado en la “Clínica Poveda”, permitió llegar a la conclusión que no solo las organizaciones públicas como privadas de nivel comercial (constructoras, asociaciones, entidades financieras, entre otras) presentan inconvenientes en el desarrollo de sus actividades, dado a que sus actividades desempeñan de forma empíricamente, más no científica. Aunque este procedimiento está bien se debe tener en cuenta que para un mejor desarrollo u obtención de un buen resultado, es necesario que cada organización; debe implementar las dos forma de administrar sus recursos, es decir tener conocimiento científico para que sea aplicado en la gestión gerencia de la forma empírica de sus actividades.

Para el desarrollo de la presente investigación se desplegar por procesos en las cuales estarán detallados por cuatro capítulos que se distribuyen de la siguiente manera: El Capítulo I; describe la parte científica que comprende el Plan Estratégico, el mismo que detalla la fundamentación o antecedentes, modelos y elementos de la Planeación Estratégica. También desarrolla la variable dependiente que corresponde a la “Clínica Poveda”.

El Capítulo II, detallamos la metodología de la investigación, el cual estudia el diseño, modalidades, tipos de investigación, además encontramos los métodos, técnicas, instrumentos y se estudia la población y muestra.

El Capítulo III, detalla la parte analítica de los resultados obtenidos durante la Entrevista y Encuestas, que se realizó al gerente, colaboradores, clientes fijos, proveedores, y personal de apoyo que labora en la Clínica Poveda, donde se establecieron interrogantes para la ejecución de un plan estratégico.

El Capítulo IV, corresponde al desarrollo sustentable de los recursos de la “Clínica Poveda”, donde sintetiza la misión, objetivos, los valores, las fortalezas y oportunidades; así como también las amenazas y debilidades que posee y cuenta la organización incluyendo las estrategias con sus respectivos cursos de acción, los programas y proyectos que beneficien al progreso de la entidad.

1 TEMA

“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ‘CLÍNICA POVEDA’, EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2013-2017.”

2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La historia la “Clínica Poveda”, nace con la idea del Dr. Francisco Poveda Ureta, los inicios de su profesión se dio en la Universidad Estatal Guayaquil el periodo de estudio fue de 8 años, tiempo en que se perfeccionó de manera teórico como práctico, el año que se recibió como médico fue en 1970, siendo así que en el año 1978 ingresa al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) parroquia Ancón como médico Tratante de Cirugía, gracias a su eficiencia en el año 1980 obtuvo su nombramiento como médico en dicha institución.

Gracias a estos logros crea un consultorio que fue ubicado en el Cantón La Libertad en la Segunda y Guayaquil exactamente en el Edificio Maldonado, estos fueron sus inicio como médico privado dentro de nuestro sector.

La creación de la Clínica Poveda, duro 4 años en su construcción brindando como principal servicio consultas internas, operaciones y hospitalización, contando con ayuda de excelente profesionales como Dra. Sonia Elena Padilla esposa del Dr. Francisco Poveda, Dr. Bolívar Espinoza médico cirujano a más de esto contaban con 3 ayudante de enfermería y un total de 10 médico externos, 4 enfermeras auxiliares y una enfermera profesional. En ese entonces la Clínica también prestaba servicio de farmacología.

La Clínica Poveda, fue la segunda Clínica dentro del sector libertense, siendo la primera clínica de Luis Yagual en ese entonces Clínica Yagual.

SITUACIÓN ACTUAL

Dentro del Ecuador, encontramos diversidad de Hospitales y Clínicas Privadas, aquellas que ofrecen sus servicios a la comunidad en general, por tal razón deben existir profesionales y centro de salud que brinde una adecuada atención, tanto administrativamente, como en el área de salud. En la actualidad la importancia de estas organizaciones, es ser capaces de mantenerse y crecer frente a los cambios continuos durante el transcurso del tiempo, y a medida que avance el tiempo los integrantes deberán prepararse para los desafíos. Estas observaciones que se presentan con lleva a considerar que los colaboradores, se profesionalicen no solamente para adaptarse al entorno externo, sino a ser capaces de generar los cambios necesarios para hacerle frente a las adversidades del escenario a investigarse, con el fiel compromiso de alcanzar los logros y los resultados esperados. En nuestro País, existen muchos médicos que por vocación desempeñan un ambiente agradable de trabajo, tanto así que deberán conocerse a sí mismo como buen ser humano en la rama de salud, para tener consciencia de sus capacidades y competencias, y alcanzar la sinergia necesaria en las actividades productivas que ejecutan.

El trabajo de investigación, se realizara en el Cantón La Libertad, la ciudad fue creado mediante Decreto N.- 23 publicado en Registro Oficial N.- 168, del 14 de Abril de 1993, con una superficie de 25,6 km², por su población aproximadamente 102.244 habitantes. Es un Cantón netamente urbano, él no existir Parroquias rurales, ni Recintos, su densidad poblacional es de 3.993 habitantes, por km², es el centro acopiado para la industria turística de la Provincia de Santa Elena, principalmente de alimentos (hoteles, almacenes, tiendas, restaurante).

En el Cantón La Libertad, existe un amplio mercado de las empresas que se desenvuelven en el área de salud, y enfrentan a la competencia actual en base a una adecuada administración que utilizan; es por eso que el ser más competitivos en el medio al que se dirigen.

La trayectoria de la “Clínica Poveda” se inicia en el año 1987, puesto que se estudió la posibilidad de implementar un centro de salud en la ciudad de Machala, donde anteriormente habitaban los primeros gestores de la entidad, pero en el transcurso del tiempo, se da la oportunidad de radicarse en la ciudad de La Libertad, y es donde se pone en práctica la idea de la creación de un centro o Clínica para la prestación de servicios de salud. Se inicia la atención en la Clínica privada con todos sus propietarios vinculados al sector de la salud, uno de ellos es el Dr. Francisco Poveda Ureta, junto a su esposa la Dra. Sonia Padilla.

La “Clínica Poveda”, se encuentra ubicada en el territorio ecuatoriano específicamente en la Región Costa, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, fue creada de forma legal el 27 de Octubre de 1993, en asamblea de accionistas se conforma la “Clínica Poveda”, se constituye por autorización del Ministerio de Salud Pública y se sujeta a las leyes de salud, lo cual le permite un normal funcionamiento en el campo de la medicina, y abre sus puertas a los usuarios. Está situada en el Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena en la Calle 6^{ta}, Av. Montecristi-Barrio San Francisco, sector siete esquina.

La situación de la “Clínica Poveda”, es que a medida que han existido cambios tecnológicos, se ha ido debilitando en sus funciones administrativas, tanto que así los principales síntomas, ha sido:

- La pérdida de una sus principales gestoras de la organización.
- Falta de conocimiento científico de la gestión administrativa.
- Existen pocos profesionales de salud en el establecimiento.
- Identidad a la institución que pertenecen.
- Innovación de las herramientas de trabajo.

Debido a los problemas existentes en la “Clínica Poveda”, es necesario analizar su desempeño y manejo administrativo y procedimental para determinar las acciones correctivas a realizar que permitan alcanzar los niveles de rentabilidad anteriores a la expansión que busca convertirla en institución de salud que brinda optimo servicio a la comunidad.

La problemática de la anterior situación del objeto de estudio, se reflejan en las circunstancias de la realización de un Plan Estratégico, el cual les permite desarrollar y establecer modelos, elementos administrativos que les servirá para el mejoramiento continuo y el crecimiento de la misma.

- Poca Coordinación en las actividades administrativas.
- Administración rígida.
- Escaza concurrencia de clientes.
- Falta de compromiso en la labor que desempeñan dentro del establecimiento ocasionando una debilidad en el entorno laboral.
- Dificultad con las herramientas de trabajo.

Durante los 19 años que tiene la “Clínica Poveda”, viene brindado servicios de salud de calidad, con base a su categoría como entidad atendiendo a pacientes de la clase media y baja, donde varios médicos han laborado en la institución, pero no se ha visto un mejoramiento organizacional efectivo que permita el direccionamiento eficiente, y lo más importante en la innovación de materiales, lamentablemente se ha venido laborando en forma empírica y sin ninguna proyección, porque no cuenta con Misión, Visión, Políticas, Procedimientos y Estrategias en la organización aquellos que conlleve un mejor desempeño de sus funciones administrativas.

SITUACIONES FUTURAS

Todo pronóstico es una hipótesis, para la “Clínica Poveda”, el objeto a resolver plantea si este incidirá en el direccionamiento eficaz de las actividades administrativas de la organización. Estos parámetros también ayudarán a establecer acciones correctivas y a la toma de decisiones.

En la actualidad la “Clínica Poveda”, cuenta con un aproximado 14 clientes por mes, esto refleja que se debe mejorar de acuerdo a las directrices administrativas que presentan, y realizar un pronóstico que permita comprobar el desempeño para determinar las acciones correctivas y recolectar la mayor cantidad de información disponible y así proyectar en un futuro cambios oportunos para el beneficio de los clientes, futuros clientes, pero sobre todo de la institución.

Aunque en las organizaciones se presente cambios, siempre existe un grado de error, por tal razón es fundamental la realización de un Plan Estratégico que nos permita analizar detalladamente el entorno interno y externo con sus variables tiempo, espacio y objeto de estudio.

Es así que se debe diagnosticar la situación o problema actual, las causas que originan al objeto de estudio de investigación.

- ✓ Escasa organización de las actividades de las diferentes áreas de labor, esto origina un desequilibrio por qué no se concretará ninguna actividad.
- ✓ Desinformación sobre los procesos y los servicios que ofrece la clínica.
- ✓ Falta de capacitación de los médicos, sobre temas actuales, referente a la salud, sobre todo el entorno laboral. De esta forma se sentirá seguros de sus actividades cotidianas.

- ✓ Existen pocas reuniones con todo el equipo de trabajo, esto hace que no fluya la interacción en su lugar de trabajo.
- ✓ La escasez de motivación en cuanto al reconocimiento por las labores realizadas dentro de la institución; ya que se les debe hacerles saber que están haciendo bien su trabajo con los paciente(s).
- ✓ La carencia de convenios con otras instituciones que brinden ayudas de partes de profesionales especializados.
- ✓ Insuficiencia de programas y políticas que direccionen a las actividades administrativas, esto impide que los recursos que posee la Clínica no se aproveche de una mejor manera.

A esto se suman la nueva era, la rapidez de los cambios tecnológicos que conforman un nuevo escenario en las instituciones privadas con la necesidad de un cambio, el cual depende del compromiso de los médicos en cuanto a la atención que les brindan a sus usuarios, mediante esta situación deben encaminar a un orden administrativo para su correcta ejecución de sus funciones. La importancia de implementar un Plan Estratégico para la Clínica Poveda, generaría a que todas las actividades planteadas tengan la probabilidad de ser aceptados por todos los involucrados durante el cambio de la gestión administrativa.

Sin duda estas causas identificadas, refleja un problema administrativo en la organización.

- ✓ Falta de herramientas administrativas.
- ✓ Falta de Planificación de los sistemas de control.
- ✓ Pérdida de Clientes potenciales.

- ✓ Falta de cultura corporativa.

- ✓ Escasez de profesionales de salud.

Previamente el Plan Estratégico nos proporcionara resultados favorables con un mejor aumento organizacional.

Para la obtención de buenos resultados es indispensable, la ejecución de un Plan Estratégico para La “Clínica Poveda”, que indica la ejecución de las políticas, procedimientos, herramientas o procesos de toda naturaleza que apoyen la gestión gerencial en la búsqueda del logro de los objetivos.

El Plan Estratégico Administrativo, es el enfoque multidisciplinario para entender las oportunidades en el logro de los objetivos, metas y la adecuada toma de decisiones, a su vez consiste en aclarar las directrices, planeación estratégica, orientado a la generación de un desarrollo organizacional y humano, que dirija a una buena administración y trabajo eficiente.

La Planeación Estratégica proporciona la dirección que guiará la Misión, Visión, los Objetivos y las estrategias de la organización, pues facilita el desarrollo de planes para cada una de las áreas funcionales durante un periodo de tiempo que se limite la toma de decisiones la alta directiva.

La esencia del proceso administrativo consiste en identificar sistemáticamente los escenarios de evaluación que son los puntos fuertes y débiles del entorno competitivo, para que se anticipen en los cambios y puedan mejorar las estrategias. El trabajo en equipo, es importante la atención en el desarrollo y utilización de la historia Clínica, con actualización y supervisión continua y la capacitación, por ende aumento de la calidad de atención a los usuarios, el resultado de la investigación son las proyecciones de captación de clientes que bien administrados permitirán un proceso sostenible en la planificación.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

En la realización del Plan Estratégico, se tomarán en cuenta factores críticos, puesto que conlleva para la retroalimentación, y determinar hacia el éxito o fracaso de la organización.

En este proceso debe adaptarse elementos que serán utilizados para desarrollar la comunicación y el entorno laboral entre los integrantes de la Clínica, uno de los cuales se considera el proceso administrativo:

- ✓ Elaboración de herramientas administrativas como la Planificación, Organización, Integración de Personal, Dirección, Control. Herramientas metodológicas.
- ✓ Enfatizar el análisis de las condiciones del entorno interno y externo de la institución en el cual labora.
- ✓ Seguimientos de la Planificación y programas de los objetivos a alcanzar: como planificación de actividades, diseñar y crear una estructura para la el desenvolvimiento más agradable de los doctores.

La Clínica Poveda, en el plan de modernización administrativamente y competitivo en el sector de salud, también ha procurado aplicar e incentivar el manejo de las prácticas, frente a otras organizaciones o centros de salud.

La certeza en toma de decisiones promoverá a La “Clínica Poveda”, a desarrollar las habilidades para definir claramente las funciones de cada médico, relacionando los elementos de la Planeación como: La Misión, Visión, Políticas, Propósitos, Programas y Proyectos para las instituciones que están inmerso en la salud, esto a la vez permitirá el direccionamiento eficiente en las actividades, y ser ejes ejemplares ante otras organizaciones públicas y privadas.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué forma incidirá un Plan Estratégico en el direccionamiento eficaz de las actividades administrativas de la “Clínica Poveda”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Cómo actualmente la Clínica Poveda, direcciona sus actividades administrativas?
2. ¿Existen alguna base o estudio referente al Plan Estratégico?
3. ¿Cuáles son los factores principales que no han permitido realizar un Plan Estratégico, para La Clínica Poveda?
4. ¿Quiénes son los principales responsables en la ejecución del Plan Estratégico para la Clínica Poveda?
5. ¿De qué modo beneficiará el Plan Estratégico Administrativo para los gerentes que lideran las diferentes instituciones que estan inmersas en la Clínica Poveda?
6. ¿Es importante buscar una solución al problema administrativo mediante un Plan Estratégico para La Clínica Poveda?
7. ¿Al realizar el diseño de un Plan Estratégico permitirá evaluar y demostrar los resultados para la Clínica Poveda?
8. ¿Cómo evaluar a los miembros de la Clínica Poveda, para controlar los factores internos y externos para el desarrollo de la entidad?

2.4 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

En el objeto de estudio, en la evaluación del problema se utilizaron elementos necesarios para detectar el problema que conlleva el estudio, aquellos que se detallan de la siguiente manera:

Claro, es importante la implementación elementos administrativos para una adecuada gestión de sus funciones que los colaboradores realizan diariamente en la Clínica.

Evidente, contribuir a La Clínica Poveda, en algunas directrices administrativa, el cual le facilite el mejoramiento administrativo dentro de sus funciones y sobre todo para que los médicos se sientan comprometidos con los pacientes.

Contextual, en el desarrollo de este Plan Estratégico, se demostrara actitud, responsabilidad y eficiencia en las tareas o actividades que se planteen durante esta investigación.

Relevante, que tiene el Plan Estratégico, es ayudar al Gerente de La Clínica Poveda, a tener un espíritu creativo e innovador en las relaciones labores con el equipo de trabajo, con la ejecución promoverá el mejor funcionamientos de la gestión administrativas de la organización.

Originalidad, la salud es un elemento esencial para el ser humano, y a la vez dependerá de los profesionales de la medicina en la rehabilitación.

Factible, incorporar herramientas metodologías que proporcionen instrumentos adecuadas a los profesionales de salud, en la búsqueda de obtener resultados superiores que en el límite de tiempo y aprovechando los recursos que dispone este centro médico de atención, en un ambiente globalizado, un crecimiento acelerado en la captación de clientes y liderazgo administrativo.

3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de la salud, en la actualidad tiene muchos cambios que se refleja en la atención de los médicos hacia los pacientes, esto hace que se tome medidas correctivas para el buen funcionamiento de la gestión administrativa de La “Clínica Poveda”, su infraestructura cumple con los requerimientos básicos para brindar una atención adecuada y un lugar de trabajo apropiado.

Las entidades del sector de salud, su razón u objeto social deben ser entidades que puedan abastecer la fuerte demanda de los usuarios como los Hospitales, Sub-centros, y Clínicas Privadas. Para la Clínica Poveda ubicada en la Ciudad de La Libertad, la baja capacidad de respuesta, frente a un aumento en su nivel de demanda, le ha significado un decrecimiento en los indicadores tanto de gestión como de calidad.

Las condiciones en el sistema de salud de la población, se pretende evaluar la situación actual de la Clínica Poveda, mediante programas, procesos y procedimientos institucionales y de talento humano, que garantice para el usuario en unión de su familia y de los habitantes e incentivar hacia la cultura de compromiso, y proponer acciones fundamentales que respondan a cambios.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito, profesionales de rama de salud comprometida con sus funciones, para cumplir los objetivos y estrategias de la organización. Una de las instituciones que necesita de esta herramienta, es la Clínica Poveda, motivo por el cuál presenta un enfoque de modernización de la Planeación Estratégica que es interpretado como un rumbo institucional ante los grandes cambios del entorno.

La elaboración de un Plan Estratégico permitirá direccionar y articular la gestión administrativa de La Clínica Poveda, dando como resultado una organización exitosa en el campo de salud.

3.1 TEÓRICA

Según Ramírez R., (2010): “Las teorías pueden categorizarse de diferentes maneras, según su nivel de observación y alcance. Explica el desarrollo y el cambio en la historia de la humanidad a partir de diversos factores: económicos, jurídicos, ideológicos, políticos, culturales, etc.”. Pág. 63.

El Plan Estratégico presenta un esfuerzo de enfoque y actualización; que si bien puede ser interpretado como una adecuación del rumbo institucional ante los grandes cambios del entorno, es ante todo un ejercicio de coherencia en la que se analizan y ajustan los recursos que se mantienen para generar cambios.

Una de las organizaciones que requiere de las herramientas administrativas, es la “Clínica Poveda”, debe ser orientada a la Planeación Estratégica que dirija las actividades, por el cual las funciones que desempeñan es empíricamente, es así que por medio del diseño del Plan Estratégico para la Clínica, busca que el gerente participe en la realización del objeto de investigación.

Posteriormente aquello se desarrollará la Misión, Visión, Objetivos, Políticas, Estrategias y Procedimientos para la adecuada toma de decisiones, que conlleve a una eficiente administración y un buen trato, este es una de las razones que se diseñará la propuesta considerando los fundamentos teóricos y el enfoque del Plan Estratégico que se espera que luego sirva de base para otros estudios de investigación.

El Plan Estratégico, será realizado con la ayuda del Administrador el Dr. Francisco Poveda Ureta, Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, Barrio San Francisco en la calle sexta, Av. Montecristi en sector siete esquina, quien es el ente relevante y está presto a brindar toda la información necesaria en base a sus conocimientos, para que este trabajo fluya de una manera lógica en las tareas asignadas.

3.2 METODOLÓGICA

Según Ramírez R., (2010): “La metodología normalmente contiene una formulación esquemática del procedimiento general que se piensa desarrollar. Debe reflejar la estructura lógica y el rigor científico del proceso de investigación. El diseño metodológico es la base para planificar todas las actividades que demanda el proyecto y para determinar los recursos humanos y financieros requeridos”. Pág. 221.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudios, se acude al empleo de metodología, técnicas e instrumentos como: encuestas, entrevistas, fundamentación teórica, revisión de datos estadísticos para obtener información verídica de la situación de la Clínica Poveda, la capacidad de direccionamiento, procesos de control, programa de actuación, relaciones interpersonales y toma de decisiones que caracteriza al tema de estudio.

Los aspectos metodológicos del objeto de estudio de investigación, es el análisis de los resultados y la síntesis que se efectuaran las visitas periódicas al dueño de la organización, y a los colaboradores que laboran en las diferentes áreas de la entidad. De igual manera se debe estudiar las tendencias y cambios que ocasiona el entorno.

El Plan Estratégico presenta un esfuerzo de enfoque y actualización; que si bien puede ser interpretado como una adecuación del rumbo institucional ante los grandes cambios del entorno, es ante todo un ejercicio de coherencia en la que se analizan y ajustan los recursos que se mantienen para generar cambio.

Se utilizara información de libros relacionados con la Administración Estratégica, y proporcionara una guía para la elaboración del Plan Estratégico en la organización. Además internet como refuerzo para obtener información objetiva para cumplir con todos los requerimientos que demanda el tema de investigación.

3.3 PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el resultado de la ejecución de la propuesta permitirá encontrar soluciones de manera directa al problema administrativo de la organización, se beneficiará la “Clínica Poveda”, tanto el Administrador porque tendrá una guía en el cumplimiento de las funciones; pero también de manera indirecta, se beneficiará el sector de la salud para los usuarios que acuden al centro de atención.

La Clínica Poveda, debe utilizar una Planeación Estratégica como un proceso sistemático, donde se busca varias ventajas competitivas y a la vez formular y puesta en marcha las estrategias; y mantener la Misión, Visión, los Objetivos, para que en el entorno se aproveche los recursos que dispone.

Una de las organizaciones que debe emplear de las herramientas administrativas, es La Clínica Poveda, en la utilización de la Planeación Estratégica que se encamine en las actividades; y adaptarse a un nuevo modelo de organización, por ende del diseño del Plan Estratégico para institución, y requiere el apoyo del gerente y de los colaboradores de la entidad, y ser ejes fundamentales en la realización del objeto de estudio.

El trabajo de investigación es de carácter práctico, para desarrollar un Plan Estratégico en la Clínica Poveda, en su aplicación se conseguirá prestigio, imagen corporativa y liderar en la calidad de los servicios de salud en la organización, es importante por el manejo de los elementos administrativos que ayudará a direccionar las actividades en base a las estrategias implantadas.

En la búsqueda de brindar un servicio de calidad a los usuarios, los profesionales de rama de salud que laboran en este centro de atención médica, serán eficientes en las funciones para obtener un mejor posicionamiento, y ser más competitivos en el entorno.

4 OBJETIVOS

4.1 General

Diseñar un Plan Estratégico mediante herramientas administrativas y técnicas que permita el direccionamiento eficaz de las actividades administrativas de la “Clínica Poveda”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

4.2 Específicos

- a) Fundamentar teóricamente el Plan Estratégico, mediante las diferentes teorías y autores, que permita identificar los problemas planteados del objeto de estudio de la investigación.
- b) Formular las Estrategias Metodológicas mediante la utilización de tipos y técnicas de investigación de información que conlleva a la elaboración de la propuesta o solución del objeto de estudio.
- c) Interpretar los resultados del estudio en función de los instrumentos de investigación mediante la información recopilada para el desarrollo del Plan Estratégico.
- d) Elaborar la propuesta del Plan Estratégico para La “Clínica Poveda”, considerando el enfoque participativo y técnico con las autoridades para el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades administrativas de la organización.
- e) Formular la Misión, Visión, Objetivos estratégicos en función del análisis e interpretación de técnicas e instrumentos de investigación, que faciliten el desarrollo del Plan Estratégico para un mejor incremento de las utilidades anuales de la Clínica.

5 HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN

Las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio, y que está en relación directa con el planteamiento del problema y permite implementar un Plan Estratégico; para que el proceso administrativo se ejecute y se obtenga mejoras continuas en la “Clínica Poveda”.

A continuación se detalla la Hipótesis para la ejecución del problema:

El diseño del Plan Estratégico incidirá en el direccionamiento eficaz de las actividades administrativas de la “Clínica Poveda”, en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, 2013-2017.

5.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Se expresa que las variables, son características o particularidades y susceptibles de medirse u observarse, y se narra anteriormente, este fenómeno beneficiará a la “Clínica Poveda”, la estructura de la operacionalización estará conformado por la hipótesis, definición de cada uno de las variables, dimensiones e indicadores, ítems de cada dimensión y herramientas a utilizar dentro de este estudio. A partir de las dimensiones se procede a seleccionar los instrumentos metodológicos para la ejecución del objeto de estudio.

Variable Independiente: Plan Estratégico.

Variable Dependiente: La Clínica Poveda.

La Clínica Poveda, direccionará el control de las labores de los colaboradores, en la aplicación de estrategias superiores para el crecimiento de la entidad; y realicen de una mejor manera, y poder ser competitivos en el entorno de los distintos mercados de salud que ofrece la organización.

5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

CUADRO N° 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>DEFINICIÓN</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ÍTEMS</u>	<u>INSTRUMENTOS</u>
El Plan estratégico incidirá en el direccionamiento eficaz de las actividades administrativas de La "CLINICA POVEDA", del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena 2013-2017".	Independiente Plan Estratégico	Plan estratégico es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales para decidir las estrategias administrativas a desarrollar en la planeación, y proyectar los beneficios que se obtenga de los resultados. Por ello, un Plan Estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejes del Plan Estratégico ✓ Estrategias ✓ Análisis Estratégicos ✓ Planeación Operativa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión-Visión ✓ Objetivo ✓ Políticas ✓ Institucionalización ✓ Crecimiento ✓ Fortalecimiento ✓ Diferenciación ✓ Análisis FODA ✓ Análisis de Porter. ✓ Proyectos ✓ Plan Operativo ✓ Procedimientos ✓ Cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿De qué forma contribuye la fundamentación teórica de los diferentes autores al diseño del Plan Estratégico? ✓ ¿Cree usted que es necesario la realización del Plan Estratégico dentro de la organización? ✓ ¿Por qué es importante conocer aspectos para Diseñar un Plan Estratégico? ✓ ¿Cuáles son los factores interno y externo que facilitará información? ✓ ¿La sistematización de herramientas permitirá una buena estructuración para lograr los objetivos planteados? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista ✓ Encuesta

Elaborado por: Bolívar Germán Cacao Rodríguez.

CUADRO N° 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>DEFINICIÓN</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ÍTEMS</u>	<u>HERRAMIENTAS</u>
¿El Plan estratégico incidirá en el direccionamiento eficaz de las actividades administrativas de La “CLINICA POVEDA”, del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena 2013-2017?	Dependiente Gestión de la Clínica Poveda	La trayectoria de la “CLÍNICA POVEDA” se inicia en el año 1987, es una clínica que brinda un servicio de salud, está situada en cantón La Libertad. Se inicia la atención en la clínica privada con todos sus propietarios vinculados al sector de la salud, uno de ellos es el Dr. Francisco Poveda Ureta, junto a su esposa la Dra. Sonia Padilla.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Organización Administrativa ❖ Recursos ❖ Cambios de Ley institucional. ❖ Servicios que ofrece. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Constitución ❖ Reglamentos ❖ Permisos de Funcionamiento ❖ Humanos ❖ Materiales ❖ Económicos ❖ Ministerio de Salud Pública ❖ Dirección Provincial de Salud ❖ Radiología ❖ Ginecológica ❖ Odontología ❖ Cirugías 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cómo se contribuiría en el desarrollo administrativo de la Clínica? ❖ ¿Qué planes de motivación se emplearan para la Gestión Administrativa de la Clínica? ❖ ¿Los Recursos serán limitados para desarrollar este Plan Estratégico? ❖ ¿De acuerdo a las Leyes de Salud, se realizarán cambios innovadores en la Clínica? ❖ ¿El sector económico que se estudiara presenta oportunidades para el desarrollo de un Plan Estratégico? 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entrevistas ❖ Encuestas

Elaborado por: Bolívar Germán Cacao Rodríguez

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

La Libertad, constituye el área N° 20 del esquema de gestión técnica y administrativa de la Dirección Provincial de Salud del Guayas, la misma que está conformada por:

Los Sub-centros de salud urbana: General Enríquez Gallo y Virgen del Carmen.

El Centro de Salud Hospital de La Libertad que constituye el Centro de Planificación y Gestión de todas las actividades técnicas y administrativas del área.

En el Cantón La Libertad, los servicios públicos de salud del M.S.P., se resume en una atención primaria con dos sub-centros y el hospital de primer nivel para atención de emergencias; salud materno-infantil no complicada y hospitalización. Este hospital posee 15 camas para atender a una población de aproximadamente 100.000 habitantes. También se llevan los programas de vacunación con excelente cobertura, sin embargo, otros programas como salud oral, planificación familiar y diagnóstico temprano del cáncer cervicouterino tienen una cobertura muy por debajo de la norma establecida.

El Ministerio de Salud es el Rector de las políticas de salud; sin embargo no se ha llegado a satisfacer las necesidades, una parte está cubierta por Ministerio de Salud, otra el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (I.E.S.S.) y otra parte la salud privada; mínima parte de la población es manejada por SOLCA Y las ONG que tratan de cubrir necesidades de los habitantes.

La Clínica Poveda, en su legalidad se registra como Centro Medico Poveda, es una centro de atención privada para el bienestar de la salud en general esto se refleja en su eslogan “La Salud al Alcance de Todos”. Para el desarrollo de sus objetivos se ve envuelto en desarrollar distintas estrategias o programas que permitan el crecimiento adecuado de sus recursos, además contar con más profesionales en la materia dentro del sector.

La Clínica Poveda se crea en la ciudad de La Libertad el 27 de Octubre en el año 1993; con un capital propio gracias a los ingresos generados de su trabajo el dueño de este centro, siendo un solo Gerente Propietario, el Dr. Francisco Poveda Ureta, Médico Cirujano. La palabra salud es implementada para prestar atención de salud integral de tipo hospitalario y ambulatorio a la población en general, cuyos servicios externos cubren en forma total el ámbito familiar urbano y rural.

Para aquellos los gobiernos tratan de asegurar y cubrir las necesidades del sector de la salud, quienes deben contribuir económicamente para solventar los gastos que generan este servicio, sin embargo el usuario debe aportar económicamente para el presupuesto para dicha atención. El ente regulador de la salud y quien lleva el control de los establecimientos públicos y privado que prestan servicio a la salud es el Ministerio de Salud Pública.

En la actualidad la clínica cumple con los diferentes requisitos legales de funcionamiento y no se prevén cambios en relación a las regulaciones legales con respecto a las Clínicas Particulares. El principal problema se considera que se encuentra en el área administrativa y organizativa. Situación que ha repercutido significativamente en la clínica, puesto que no le permite tener una visión real de su situación financiera y el personal administrativo no puede trabajar eficientemente ya que no dispone de instructivos que le permitan saber cuáles son sus funciones específicas. Puesto que se recomienda lo más pronta ejecución de los puntos esenciales de este Plan Estratégico para la renovación de las funciones y crecimiento paulatino de la Clínica mencionado.

1.2 PLAN ESTRATÉGICO

1.2.1 FUNDAMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Steiner G., (2009), manifiesta: “La planificación estratégica proporciona la dirección que regirá la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa, pues facilita el desarrollo de planes para cada una de sus áreas funcionales. Un plan estratégico completo guía cada una de las áreas en la dirección que la organización desea seguir y les permite desarrollar objetivos, estrategias y programas”. Pág. 366.

Se deduce que la Planificación Estratégica, las tareas de la gerencia, se inicia con el establecimiento de objetivos, metas, políticas y estrategias organizacionales, que permite conocer qué tipo de programa debe realizarse; cuándo y cómo debe hacerse, quien lo llevará a efecto, y qué se hará con los resultados en la toma de decisiones de la alta directiva para su adecuada ejecución de las actividades.

La Planificación Estratégica, es una guía e instrumento impulsor, que se utiliza en el proceso de toma de decisiones para el equipo de la alta dirección que les permita enfrentar con éxito el cambio organizacional. A demás identifica las oportunidades y riesgos en el futuro, y analizar los datos reales y desarrollar planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias.

1.2.2 ¿QUE ES PLANEACIÓN ESTRATÉGICA?

Según Amaya J., (2007): “La planeación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”. Pág. 14.

La Planeación Estratégica, es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr los objetivos planteados, y desarrolla planes detallados en la búsqueda de asegurar la implantación de las estrategias, y obtener el éxito en la organización. También permite decidir qué modo de aplicación de planificación en tiempo deseado.

1.2.3 IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Según Summer D., (2006): “La planeación estratégica en las empresas refleja el hecho de que existen beneficios significativos para obtener mediante un proceso explícito de formulación de una estrategia, para asegurar que por lo menos las políticas (si no las acciones) de los departamentos funcionales estén coordinadas y dirigidas a un grupo de objetivos comunes”.

La creciente importancia a la planeación formal estratégica ha enfatizado interrogantes que desde hace mucho ha sido la preocupación de los directores:

- ¿Qué es lo que mueve a la competencia en el sector o rama industrial?
- ¿Qué acciones son probables que tome la competencia, y cual es la mejor forma de responder?
- ¿Cómo involucra mi sector industrial y como puede colocarse mejor la empresa para competir a largo plazo?. Pág. 116.

Es decir, la Planeación Estratégica tiene un rol fundamental en las organizaciones, permite a las instituciones aprovechar adecuadamente los recursos, debido a esto para cumplir los objetivos planteados y tener éxito, se utilizará la adecuada planeación de las actividades, y es relevante la innovación en la entidad, en donde la transferencia de conocimientos para los colaboradores que ejecutar las funciones administrativas en la empresa.

1.2.4 CARACTERÍSTICA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Según Vargas M., y; Adana L., (2007), expresan:

Como características principales de la planeación estratégica se encuentran:

- Manaja información interna y externa.
- Es fuente de planes específicos subsecuentes.
- Afronta mayores niveles de incertidumbre en relación con los otros tipos de planeación.
- Tiene un marco de referencia de toda la organización.
- Generalmente se proyecta en el mediano y largo plazo.
- Su lineamiento principal se centra en la efectividad. Pág. 34.

Mediante la deducción de las características de la Planeación Estratégica, se caracteriza una planificación más detallada para la toma de decisiones oportunas y disminuir los posibles riesgos que ocasiona el entorno, es una actividad de alto nivel en el sentido de que la alta gerencia debe participar activamente en las acciones y con la disponibilidad de recursos para lograr los objetivos.

1.2.5 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Según Hurtado D., (2008): Señalan los principios institucionales

Biofilia: es la atracción por el proceso mismo de la vida y, por tanto, de cualquier forma de crecimiento o transformación.

Formación integral: la visión integral del hombre es el resultado de una visión integral de la vida.

Autonomía: es el principio que fundamenta la moral y la libertad, y permite a cada individuo la realización de una comunidad de valores.

Liderazgo: el liderazgo es la consecuencia natural de la autonomía y se expresa en todas las actividades que las personas realizan dentro de la institución o fuera de ella.

Prospectiva: la visión de futuro es una característica privada del ser humano. Pág. 16.

De lo expresado por el autor, consiste en que las organizaciones establezcan adecuadamente las estrategias, para que se guíen en un rumbo institucional en base a los objetivos y metas establecidas orientado a la calidad del servicio, que el eje principal es el control y monitoreo de las actividades, y de la información cualitativa que se recopile y analice cuidadosamente para que se emplee en el proceso administrativo en la Clínica; y conlleve al desarrollo de la gestión administrativa de la entidad.

1.2.6 DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Según Saíenz J, (2011): “El Plan Estratégico es el ‘plan maestro’ del proceso global de planificación, del que surgen directrices para elaborar el resto de planes. Además, contempla las decisiones y las grandes orientaciones que permitirán a la empresa modificar, mejorar o asentar suposición en relación con la competencia. Aunque sean los planes de las áreas funcionales los que consigan los resultados inmediatos en una empresa, lo fundamental es realizar una buena elección de la misión, visión, definición del negocio y de las estrategias competitivas de la empresa, que es la esencia del plan estratégico”. Pág. 64.

La deducción del autor, el Plan Estratégico es un documento de análisis, que sintetiza el nivel administrativo, económico, y estratégico de una organización y a la vez se convierte en un instrumento de gestión que permite conocer el posicionamiento actual de la organización. También analiza e interpreta aspectos externos para estar en permanente alerta y con el objetivo de comunicar los planes, programas y metas para facilitar la toma de decisiones del equipo.

1.2.7 ¿PARA QUÉ SIRVE EL PLAN ESTRATÉGICO?

Según Martínez D., y; Milla A., (2005): “El Plan Estratégico, puede variar en función de diversos aspectos del tipo de empresa, el tamaño o el posicionamiento en el mercado de la organización empresarial, nos permite analizar la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto empresarial”. Además es realizado de una forma sistemática, proporciona ventajas notables.

- Obliga a la dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.
- Un enfoque sistemático de la formación de estrategias conduce a niveles más altos de rentabilidad sobre la inversión.
- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades. Pág. 10.

Mediante la deducción de los diferentes autores, el equipo de la alta directiva de las organizaciones planifica y coordina las actividades y acciones; lo cual permite que el administrador realice un diagnóstico de las funciones administrativas que existan para evaluar y monitorear en el debido cumplimiento de los objetivos en un periodo estimado.

1.2.8 MODELOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CUADRO N° 3

MODELO (L.A. JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA). 2005

CUADRO DE MODELOS PARA LA CREACION DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN INSTITUCIONES PEQUEÑAS	
A	B
1.- Formular los deberes Definir el alcance del plan Definir los resultados buscados Determinar cómo debe desarrollarse el plan: - ¿Quién hace qué? - ¿Cuándo? ¿En qué momento? - Solicitud de información 2.- Desarrollar las entradas: Antecedentes - Principales tendencias ambientales. - Oportunidad y peligros. - Potencialidades y debilidades internas. - Pronostico actuales de ventas del producto. - Valores y juicios de los directivos. 3.- Evaluar los cursos de acción alternativas 4.- Definir los objetivos primordiales: - Ventas - Utilidades - Desarrollo de producto - Potencial humano 5.- Definir las políticas y estrategias importantes. - Mercado - Productos - Finanzas - Empleados - Precios - Tecnología 6.- Desarrollar planes detallados a medio plazo 7.- Determinar las decisiones actuales necesarias. 8.- Observar el desempeño. 9.- Revisar anualmente.	1.- Desarrollar entendimiento pragmático de planeación en general, pero en particular para una empresa pequeña. - Literatura - Asesoría directa - Seminarios profesionales - Visitas a compañías que lleven la planeación 2.- identificación del F.O.D.A. - Fortalezas - Oportunidades - Debilidades - Amenazas. 3.- Identificación de estrategias para explorar las oportunidades y evitar las amenazas. 4.- Evaluación y selección de estrategias. 5.- Implantación de planes para estrategias. 6.- Formulación de las metas principales de la compañía. - Misión - Propósitos y filosofías - Objetivos específicos a largo plazos - Ventas - Utilidades - Participación en el mercado. 7.- Preparación de otros planes asociados - Potencial humano - Financiamiento - Instalaciones según necesite 8.- Observar el desempeño. 9.- Revisión anualmente.

Fuente: L.A. Joaquín Rodríguez Valencia (2005)

Según Rodríguez J., (2005): Un modelo conceptual representa la idea de lo que debería ser en general, además representa una herramienta poderosa, puesto que, proporciona la guía adecuada para un funcionamiento adecuado en la práctica. Este modelo permite realizar estructura adecuada para la ejecución de un plan estratégico para una pequeña, mediana empresa, siendo como base para la realización de este proceso para la Clínica Poveda, que indudablemente beneficiara en las directrices administrativas.

CUADRO N° 4

MODELOS GERENCIA: PLANEACION & ESTRATEGIA ESCRITO POR JAIRO AMAYA AMAYA (2008)



Fuente: Amaya Jairo (2008)

Según Amaya Jairo (2008): El modelo que se utiliza permite desarrollar una estructura en el cual se inicia con la misión misma de la planeación y se termina con los seguimientos a las actividades que se realizaran durante las actividades establecidas mediante un cronograma. Este modelo permitirá también relacionar el plan estratégico para la Clínica Poveda, donde se desarrollará una serie de secuencia para dar resultados a los elementos planteados en este trabajo de investigación.

1.2.9 ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1 FILOSOFÍA

Según Granados M., (2007): “La filosofía de la empresa abarca un conjunto de valores, creencias y principios que orienta las acciones e inspira los objetivos de una organización. Dentro de la filosofía de cultura organizacional”.

- **Cultura empresarial.** Son los valores que tienen los dueños y administradores respecto a la empresa, la fuerza de trabajo, el mercado, la sociedad en general y el medio ambiente.
- **Cultura laboral.** Es la serie de valores o antivalores de los trabajadores respecto a su trabajo, la empresa, el producto y la producción, sus compañeros de trabajo y la administración y los dueños de la empresa. Pág. 31.

Es decir, la filosofía corporativa es una actitud, una forma de vida; requiere de dedicación para actuar con percepción en el futuro con la base de la planificación sistemática que se ejecute y hacia donde se encamina al éxito de las organizaciones. Además, representa un proceso mental, ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas y serán evaluadas por la junta general de accionistas que son los encargados de otorgar el visto bueno de los programas, proyectos para visionar el rumbo institucional.

2 MISIÓN

Según Granjo J., (2008): “La misión se puede centrar en los medios con los que la empresa va a competir en el mercado y tiene que reflejar las necesidades de los grupos de interés que conforma una empresa: sus accionistas, empleados, directivos, clientes, proveedores, entorno. Debe ser un instrumento de identificación y de cohesión de toda la plantilla”. Pág. 9.

Se expresa, la misión declara el propósito de una organización “su razón de ser”, y es esencial para establecer los objetivos y formular las estrategias, a la vez es un motor de inspiración y de motivación en base a las percepciones para direccionar las funciones prioritarias. Debe ser compartida por todos los integrantes de la entidad de manera que promueva la sinergia, cohesión, solidaridad, y el sentido de superación en los distintos escenarios competitivos del entorno turbulento.

3 VISIÓN

Según Trujillo M., y; Correa J., (2007): “La visión que la organización establece configura un contexto esencial para situar una estrategia más detallada, y para la relación de la organización con los diversos grupos que invirtieron en ella. Para ello se tiene en cuenta la apreciación idealizada de lo que los miembros de una organización desean de ella para el futuro”. Pág. 29.

Se deduce la visión, es el rumbo de lo que será en el futuro la organización, es un horizonte de tiempo, que guía en la formulación de las estrategias de la alta dirección en donde se proyecta las metas específicas cuyo resultado es el éxito en la empresa. Es una declaración filosófica y a la vez resumida, y pretende conseguir en base al análisis de la alta directiva y de los colaboradores de la organización; y lo que le motiva para tener un resultado favorable. Corresponde a la manifestación formal de la entidad que trata de lograr y quiere convertirse, es el sueño de lograr en el futuro.

4 OBJETIVOS

Según Atehortúa F., Bustamante R., y Valencia J., (2008): “Los objetivos corresponden a la alta dirección de la organización., es ella quien debe fijar el rumbo del mediano y el largo plazo de la entidad, mediante unos instrumentos (misión, visión, plan estratégico o plan de desarrollo) que orienten la gestión de los procesos del sistema de gestión integral”. Pág. 79.

La deducción de diferentes autores expresadas, los objetivos son los resultados que una organización pretende alcanzar el éxito, en base a la Planificación que permite coordinar las actividades, con actitud positiva. Los objetivos deben ser cuantitativos, realistas, alcanzables, además debe tener un periodo de tiempo porque permite establecer a las instituciones lo que desea alcanzar, y monitorear para un desequilibrio o desvió a lo largo del camino, y evaluar las acciones que se van a ejecutar para la correcta toma de decisiones en el límite de tiempo.

5 VALORES

Según Francés A., (2006): “Los valores forman parte de la cultura organizacional y establecen los límites en los cuales debe enmarcarse la conducta de los individuos pertenecientes a ella, tanto en el plano organizacional como en el plano personal. Los valores son atributos de las personas, y de los grupos de personas como son las empresas, que guían su conducta y se consideran deseables en sí mismo, más allá de su utilidad para alcanzar determinados fines”. Pág. 44.

El fundamento teórico, los valores se constituye por la conducta ética y moral que guían el accionar diario de las diferentes personas en una organización o fuera de la entidad; el cual se identifica en la calidad humana que se demuestra y radica en el elemento motivador del talento humano. Además define el temperamento de los colaboradores, y genera un sentido de identidad e imagen corporativa de los individuos ante la sociedad.

6 ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA

Según Zambrano A., (2007): “El análisis F.OD.A., F. (Fortalezas) O. (Oportunidades) D. (Debilidades) A. (Amenazas). Es una herramienta de carácter gerencial válida para las organizaciones públicas y privadas, la cual facilita la evaluación situacional de la organización y determinar los factores que influyen y exigen desde el exterior hacia la institución gubernamental”. Pág. 84.

El análisis F.O.D.A., es una herramienta utilizada en la Planificación Estratégica, que permite estudiar los puntos fuertes y débiles en el ambiente de una organización; a fin de construir la matriz y lo importante proponer los objetivos, metas cuya finalidad de alcanzar la visión. Este instrumento es vital por que decide sobre el futuro, y ayudará a plantear las funciones que deben ejecutarse.

Las oportunidades que se aprovechan con las fortalezas en base a la estrategia, y enfrentar las posibles debilidades para estar listo de las amenazas en el entorno. La Planificación de la situación actual, es necesario implementar método para captar la realidad que es el análisis de la matriz F.O.D.A., consiste en un ejercicio colectivo de estudio en los diferentes escenarios.

7 ESTRATEGIAS

Según R. Bello G., (2007): “Técnicamente hablando un objetivo señala el QUE; es decir, aquello que la organización se propone lograr en un determinado periodo. La meta es la cuantificación del objetivo y, por tanto, específica el CUANTO DE QUE se desea alcanzar. Finalmente la estrategia la podemos considerar dividida en dos partes: la primera señala DONDE, CUANDO y COMO se pretende alcanzar cada meta; la segunda indica CON QUE, CON QUIEN y CON CUANTO; es decir los recursos físicos, humanos y financieros que se requieren para alcanzar cada meta”. Pág. 244.

Mediante la deducción, las Estrategias son cursos y reconocidas como metas a seguir, además son actividades a ejecutar de una manera adecuada y concisa; indicando que se estudia de forma amplia y cerrada; también se analiza en un límite de tiempo. Las estrategias también se la consideran como un objetivo a cumplir, cuando se la analiza de forma profunda se logra canalizar los esfuerzos que se realizan para asignar los recursos. Es de vital importancia los objetivos estratégicos para la búsqueda de obtener resultados favorables para tener una mejor orientación en el momento de plasmar los objetivos y planes de acción.

8 CURSOS DE ACCIÓN

Según Rodríguez J., (2008): “Los cursos de acción se establecen en función de los objetivos fijados. Si en la previsión se establece objetivos y la forma de alcanzarlos, de acuerdo con circunstancias futuras probables, en caso de que estas llegaran a cambiar inesperadamente por razones externas y por razones no controlables por la empresa, el logro de los objetivos no sería posible”. Pág. 289.

Mediante la deducción, los Cursos de Acción además de ser objetivos, también se los considera como estrategias a seguir aquella que establece el camino hacia el éxito en la implementación de actividades fijadas durante el proceso de planificación de las funciones. Se indica que sin ellos no se podría establecer programas o procedimientos precisos para la obtención de resultados esperados. Los objetivos son fines, las estrategias los medios, a estos medios se las conoce como cursos de acción que en la Planeación Estratégica son acciones importantes que tiene una organización para alcanzar los objetivos estratégicos.

9 POLÍTICAS

Según Giner F., (2010): “Una política define una norma de conducta o como un enunciado general que guía la toma de decisiones e incluso como los límites entre los que pueden tomarse las decisiones y que dirigen a estas hacia los objetivos. La política en una empresa puede situarse a distintos niveles organizativos y tener un carácter de mayor o menor generalidad”. Pág. 215.

El estudio de las políticas permite de alguna manera evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. Además que ayuden establecer claramente los procedimientos y poder visualizar un camino claro, preciso y seguro para las actividades de la gestión administrativa en la frecuencia ordenada en el Plan Estratégico para las entidades que requieren la implementación

10 PROCEDIMIENTOS

Según Álvarez M., (2006): “Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. Todas las actividades que realiza el hombre están de manera natural regidas por métodos y procedimientos. Es a través de ellos que se documentan los conocimientos y experiencias de las generaciones anteriores”. Pág. 35.

Los procedimientos dictan reglamentos, ordenanzas, resoluciones y decidir sobre los aspectos de mayor importancia. Está representado por el nivel jerárquico; aquel se conforma por la junta general de accionistas de la entidad que guían las directrices administrativas. Se establece que los procedimientos son parte de un proceso administrativo el cual está inmerso en la vida cotidiana dentro de las organizaciones, se la presenta también como pasos a seguir el cual establece opciones adecuadas mediante las costumbres y hábitos de los colaboradores que guían este procedimiento.

11 PROGRAMAS

Según Gil M., (2010): “Un programa, es un plan para llevar a cabo los objetivos. A saber, es prever y disponer con antelación de los recursos necesarios para lograr los objetivos.” Programar, es disponer en el tiempo, con antelación, los diferentes medios necesarios. Un programa no debe preverlo todo, pues se podría estar perdiendo mucho tiempo en ello; haya que programar los aspectos más importantes para poder lograr los objetivos que se hayan propuesto”. Pág. 223.

Como se menciona son pasos a seguir en base a la Planificación; y una adecuada administración mediante los procesos de todos los recursos de la organización, programar no es una tarea fácil pero sin embargo los administradores deben tener la certeza para llevar con cautela los objetivos estratégicos planteados, y por ende establecer las acciones que serán de mucha ayuda para los colaboradores.

12 PROYECTOS

Según Padilla M., (2006): El proceso de identificación y formulación de proyecto consiste, en última instancia, en dar respuestas y establecer la relación entre dos preguntas: ¿Cuál es el proyecto? ¿Cuál es el problema?, estas preguntas son muy poderosas, puesto nos obligan a preguntarnos acerca de: ¿Que busca el proyecto (sus objetivos)? ¿Por qué persigue esos objetivos (la justificación del proyecto)? y, por lo tanto, ¿El problema a resolver? Pág. 71.

Como se menciona los proyectos, son conjuntos de interrogantes que busca obtener unas respuestas factibles a lo planteado, además priorizar que los proyectos son procesos que ayudan a determinar los cambios generados a partir del estado actual y previsto en la Planificación. Este beneficia a cumplir los objetivos establecidos durante las actividades ya programadas; y se constituye a través de rédito o pérdida en base a las proyecciones financieras que se evalúen en el desarrollo y monitoreo de las actividades.

13 PLANEACIÓN OPERATIVA

Según Hitt M., Pérez I., (2006): “Los planes operativos centran su atención en el corto plazo y traducen los planes tácticos en metas y acciones específicas para unidades pequeñas de la organización. En general, el corto plazo abarca 12 meses o menos. Entre las tres clases de planes, éste es el menos complejo y sus efectos directos rara vez inciden más allá del departamento o unidad específica para el cual se desarrolló”. Pág. 171.

La deducción de los diferentes autores, los planes operativos se realizan anualmente si las diferentes unidades o departamentos; la alta directiva analizará para el desarrollo en el límite de tiempo, es en donde quedan plasmadas las metas, más que todo en la búsqueda de capacitación de clientes en la Clínica Poveda; del servicio de las consultas, y de los datos históricos.

14 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Según Sánchez E., (2005): “Una administración eficaz requiere supervisar permanentemente el avance del proyecto una vez que ha comenzado su ejecución. Esta es la única forma de asegurarse que el proyecto logrará los resultados buscados, salvo por supuesto que hubiera la interferencia de otros factores no previstos. El control es, precisamente, el proceso que consiste en medir periódicamente los resultados parciales que se van obteniendo, compararlos con los resultados programados, e introducir las correcciones que sean necesarias para ubicar el proceso dentro de límite, es decir que permitan pronosticar introduciendo correcciones se llegara a buen puerto y a tiempo”. Pág. 201.

Según la expresión del autor, se entiende que el control como el seguimiento es esencial para todo tipo de actividad dentro de una organización, en este caso el control se analiza como un subsistema dentro de la gestión de proyectos, con el objetivo de obtener beneficio a los trabajos dentro de la etapa de planeación.

15 PRESUPUESTO

Según Muñiz L., (2009): “El presupuesto es una de las herramientas principales que tiene el sistema de control de gestión para poder conocer la evolución de los resultados reales frente a los previstos, no tiene sentido realizar un presupuesto que después no sirva como punto de referencia para controlar que pasa en la realidad en cualquier tipo de organización, cuando se producen unos resultados reales diferentes a los previstos”. Pág. 126.

En el estudio de los presupuestos se indica que son aquellos que ayudan a minimizar el riesgo en las operaciones de la organización, las cuales permiten establecer operaciones que analizan las políticas y estrategias de las empresas y lograr direccionar hacia el rumbo institucional del éxito. Además se incluyen como partidas que sirven para guiar durante la ejecución de programas.

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA POVEDA

1.3.1 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Ángeles M., (2010): “Se entiende por archivo el organismo o institución desde el que se desarrollan funciones de organización, tutela, gestión, descripción, conservación y difusión de documentos y fondos documentales, al servicio de su utilización para la gestión administrativa, información e investigación”. Pág. 351.

La gestión administrativa, es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos establecidos por la alta directiva de una organización.

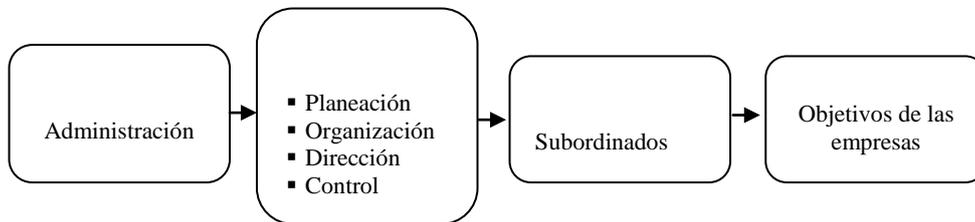
1.3.2 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es una acción humana y el individuo tienen la responsabilidad y la tarea de construir una sociedad económicamente ventajosa, normas sociales mejoradas y desarrollar organizaciones más efectivas y competitivas para su adecuada ejecución.

1.3.3 ELEMENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVAS

Hurtados Cuartas D., (2008): “El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo”. Pág.46.

CUADRO N° 5.
PROCESO ADMINISTRATIVO



Las funciones del administrador, como un proceso sistemático, el desempeño de estas cuatro funciones constituye el ciclo administrativo, se entiende de la siguiente manera:

CUADRO N° 6.
GUIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



PLANEACIÓN: Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos.

ORGANIZACIÓN: Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos.

DIRECCIÓN: Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liberado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto.

CONTROL: Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios.

Los elementos administrativos mencionados son guías del proceso sistemático, porque se direcciona a una adecuada administración de las actividades en función a los colaboradores de la empresa.

1.3.4 LAS CLÍNICAS PRIVADAS

Las clínicas privadas son unidades que brinda atención de salud ambulatorio y hospitalización en las especialidades básicas de la medicina y subespecialidades de acuerdo a la oferta y demanda de atención dispone de servicios de consulta externa, emergencia, odontología, internación, centro quirúrgico y obstetricia, farmacia básica con stock básico de medicamentos. Cuenta con un mínimo 8 camas de internación y dos camas de observación y recuperación.

Las clínicas son de una persona, que no son financiadas por el estado. En la cual la autoridad máxima, es el gerente de la entidad mientras que en un hospital público la autoridad máxima es el gobernador, o el alcalde, o algún político.

Las clínicas privadas están en auge en los últimos años, y ostentan un gran nivel de calidad. El capital privado que ha sido invertido en estos centros aseguran los mejores equipos y la tecnología más puntera en estos centros. Algunos de los tratamientos más novedosos se practican en estos centros privados, antes de llegar a los hospitales públicos, pues en muchos casos estas clínicas pueden hacer frente a mayores inversiones de cara a mejorar su reputación ante la búsqueda de técnicas más efectivas.

1.3.5 LAS NORMAS PARA LAS CLÍNICAS

Desde el año 2007 existe una reglamentación un poco más exigente para el funcionamiento de clínicas que prestan servicio a la comunidad en calidad de particulares.

Es más, se ha pedido, por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP), se emitan informes mensuales de control no solo de los indicados establecimientos sino también de hospitales, clínicas y centros médicos que brindan atención en salud en todo el territorio ecuatoriano.

Para comenzar se establecieron requisitos básicos para su funcionamiento, siendo el primero el permiso de funcionamiento que se debe de solicitar por escrito al Director Provincial de Salud o Jefe del Departamento de Control Sanitario, firmado por el representante legal.

Dentro de las normas, constan los siguientes Requisitos para una clínica:

Además de los requisitos ya anotados anteriormente, las clínicas deben contar con una farmacia interna, laboratorios, medios de diagnósticos y presentación de títulos de los profesionales autenticados y registrados por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) y el MSP.

La clínica debe contar además, con un edificio adecuado, tener enfermeras profesionales de acuerdo a la complejidad de la clínica, médico anestesiólogo y auxiliares de enfermería, así como 8 camas como mínimo y dos camas de recuperación.

Debe presentar un inventario de equipos y materiales en buen estado, además de cumplir con normas de bioseguridad y manejo de los desechos en las diferentes etapas.

1.3.6 LAS CLÍNICAS EN EL ECUADOR

En el Ecuador entero más de 20 clínicas (privadas) con capacidad de hacer medicina social a conciencia; esto demuestra que la infraestructura médica privada en la actualidad es ilimitada.

Las clínicas que existen en el Ecuador, son aquellas prestan de algún modo sus servicios, por lo general los dueños de las clínicas son en su mayoría médicos. Además el negocio es rentable y tiene "buena salud" para casi todos los habitantes de un estado. En el país el sector privado de la salud crece en 10% anual, según el Ministerio.

La mayoría ofrecen instalaciones confortables de primera categoría y médicos especialistas, según ellos, de alto prestigio y reconocimiento, para atraer a los pacientes. Por ejemplo en el Ecuador existe un grupo de profesionales que pertenece a ACHPE. La Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador, ACHPE, es una entidad gremial de derecho privado sin ánimo de lucro, con personería jurídica desde 1989, mediante Acuerdo Ministerial N.3206. Agrupa a 40 clínicas y hospitales privados del país. Actualmente están en proceso cuatro solicitudes de afiliación: una de Ambato, una de Manta, una de Quito y una de Guayaquil.

La Asociación trabaja en el fortalecimiento técnico, administrativo y humano de sus miembros que integran, con miras a fortalecer la calidad de la atención de salud que proveen, mediante el cumplimiento de estándares óptimos de atención y una capacidad gerencial que centra su interés en la atención del paciente. ACHPE busca además, contribuir al desarrollo científico del sector salud. Para el efecto está construyendo líneas de cooperación con organizaciones científicas de nivel nacional e internacional. Como parte del Sistema Nacional de salud, contribuye a la construcción de una visión estratégica de la Política Pública en este campo de la medicina en el estado.

1.3.7 LAS CLÍNICAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Las clínicas que por lo general se encuentran en el cantón Santa Elena y Salinas son:

Clínica Metropolitana, “Pensando En Su Salud Las 24 Horas”, está en el Cantón Salinas vía a Punta Carnero, cerca del Hospital de La Libertad.

Sociedad de Lucha Contra el Cáncer. “Luchemos contra la enfermedad mortal”, está ubicada en el barrio Bellavista Av. Bolívar Vía a Ancón.

Consultorio Médico Dr. Diego Rómulo. “Primero en su salud”, ubicado en Santa Elena. Guayaquil 446 E/ Simón Bolívar y 9 de Octubre.

Clínica y maternidad “García”. Ubicada vía punta Carnero.

1.3.8 LAS CLÍNICAS DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Las clínicas que por lo general se encuentran en el cantón La Libertad son:

- El Centro Médico Poveda “La Salud al Alcance de Todos”, ubicado en el barrio San Francisco.
- Policlínico Punto Médico Peninsular. “Punto Medico” ubicado en el barrio Mariscal Sucre Av. 4ta Calle 22.
- Qrqr S.A. Médicos Especialista, ubicado en el Barrio Eloy Alfaro Av. Décima y calle 14.
- Clínica Virgen del Cisne, ubicada atrás de la Empresa Eléctrica.

1.3.9 HISTORIA DE LA CLÍNICA POVEDA

El Registro Oficial (Órgano del Gobierno del Ecuador) de fecha, 27 de Octubre de 1993, se expidió el Reglamento General por autorización del Ministerio de Salud Pública y sujeta a las leyes de salud, en asamblea de accionistas se crea el “Centro Medico Poveda”, se constituye de las Unidades Médicas según las Leyes del Ecuador.

El “Centro Medico Poveda”, tiene como trayectoria partir del año 1987, año el cual se radica en la ciudad de La Libertad, con el apoyo de la Dra. Sonia Padilla esposa de Dr. Francisco Poveda Ureta, actualmente propietario del centro médico se da como iniciativa la creación de esta clínica siendo así unas de las primeras clínicas privadas dentro del sector. Se encuentra ubicada en el territorio ecuatoriano específicamente en la Región Costa, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, en la Calle 6^{ta}, Av. Montecristi-Barrio San Francisco, sector siete esquina. Este centro de salud es una entidad privada, con segundo nivel de atención dirigida a la clase media alta y baja, ofreciendo sus servicios en los diferentes campos de la salud, al margen de la sociedad ecuatoriana, considera los valores familiares y sobre todo la cultura ancestral que se demuestra en la sociedad, la identificación y a la vez respetando nuestras ideologías de los pueblo.

Identificación de los problemas de la “Clínica Poveda”

- Falta de conocimiento científico de la gestión administrativa.
- Pocos profesionales de salud en el establecimiento.
- Innovación de las herramientas de trabajo.

Debido a los problemas que existen en la institución, es indispensable que la gestión administrativa de la “Clínica Poveda”, se incorpore diversos

procedimientos en base a la Planificación de las funciones del equipo de trabajo en la entidad y de brindar óptimo servicios a la comunidad libertense.

Personal que labora en la “Clínica Poveda”.

CUADRO N° 7. EQUIPO DE TRABAJO DE LA “CLÍNICA POVEDA”

Gerente-Propietario	1
Personal de Planta	8
Personal de Apoyo	7
TOTAL	16

En la entidad, existen colaboradores comprometidos con el desarrollo y servicio a la comunidad. Por ende son los encargados del funcionamiento de la organización con los servicios de salud, en la actualidad tiene la categoría atendiendo a pacientes de clase media y baja, el cual varios profesionales de salud han laborado pero no se ha visto un mejoramiento administrativo de la entidad, en la Planificación de las actividades de administración de los procesos de salud que conlleva cada especialidad. Entre los principales

- ✓ Desinformación sobre los procesos y los servicios que ofrece la clínica.
- ✓ La carencia de convenios con otras instituciones.
- ✓ Existen pocas reuniones con todo el equipo de trabajo.
- ✓ Falta de capacitación de los médicos, sobre temas actuales.

Alternativas de solución.

En la actualidad la Clínica Poveda, se refleja un direccionamiento administrativos y en donde se analiza en entorno interno y externo de la entidad, debido a los cambios tecnológicos que conforma un escenario competitivo en sector de salud.

- ❖ Elaborar herramientas administrativas.

- ❖ Seguimientos de la Planificación y programas de los objetivos.

La Clínica Poveda, en el proceso de modernización administrativamente y competitivo en el sector de salud, también ha procurado aplicar e incentivar el manejo de las prácticas profesionales, frente a otras organizaciones o centros de salud. La esencia del proceso administrativo consiste en identificar sistemáticamente los escenarios de evaluación que son los puntos fuertes y débiles del entorno competitivo, para que se anticipen en los cambios y puedan mejorar las estrategias. El trabajo en equipo, es importante la atención en el desarrollo y utilización de la historia Clínica, con actualización y supervisión continua y la capacitación, por ende aumento de la calidad de atención a los usuarios, el resultado de la investigación son las proyecciones de captación de clientes que bien administrados permitirán un proceso sostenible en la planificación. La certeza en toma de decisiones promoverá a La “Clínica Poveda”, a desarrollar las habilidades para definir claramente las funciones de cada médico, relacionando los elementos de la Planeación como: La Misión, Visión, Políticas, Propósitos, Programas y Proyectos para las instituciones que están inmersos en la salud, esto a la vez permitirá el direccionamiento eficiente en las actividades.

1.3.9.1 CONSTITUCIÓN

La Clínica Poveda fue constituida en el Cantón La Libertad, el 27 de octubre de 1993, es una de la primeras desde el año 1984, se inicia construcción de la entidad.

1.3.9.2 REGLAMENTOS INTERNOS

La Clínica Poveda, al momento no cuenta con reglamentos establecidos de forma legal, mediante un documento que certifique dichos reglamentos, en el trabajo de investigación se procederá a realizar estos reglamentos.

1.3.9.3 PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO

El permiso de funcionamiento fue concedido en los año 1993 de forma legal por cuestiones de desequilibrio en la perdida de una de sus gestora la entidad ha dejado de realizar algunos cambios, las cuales deberán actualizar de acuerdo a las nuevas leyes del gobierno de salud y del gobierno provincial.

1.3.9.4 RECURSOS QUE DISPONE LA CLÍNICA POVEDA.

❖ Humanos

En la actualidad la clínica cuenta con un aproximado de 8 médicos fijos, entre ellos ayudantes de cirugías y 3 externos, por desventajas administrativa existe el desequilibrio de los elementos administrativos e implantarlos a la entidad, esto hace que la diferencia sea visible desde su inicio con cuanto personal laboraban en los años anteriores.

❖ Materiales

Cuenta con herramientas manuales y tecnológicas aquellas que le ayuda en el adecuado manejo del trabajo que realiza diariamente. Sin considerar que los materiales también intervienen los insumos (medicamentos), enseres, entre otros, que son necesarios para la clínica.

❖ Económicos

La Clínica Poveda para la realización de sus funciones cuenta con recursos propios (Capital Propio), aquellos que ayudan al manejo hasta la actualidad, y lo más importante la supervivencia de dicha institución dentro del mercado competitivo y el mundo que gira la medicina e incorporando nuevos modelos administrativos.

1.3.9.5 SERVICIOS QUE OFRECEN

❖ Radiología

Unos de los principales servicios que brinda la Clínica, es la radiología este servicio es totalmente profesional, dado que cuenta con la prestación de los servicios de la Sra. Dolores Lino, quien es la encargada de atender este departamento. Este tipo de especialidad médica se ocupa de generar imágenes del interior del cuerpo mediante diferentes agentes físicos (rayos X, ultrasonidos campos magnéticos, entre otros) y de utilizar estas imágenes para el diagnóstico y, en menor medida, para el pronóstico y el tratamiento de las enfermedades.

Entre los principales estudio que se realizan son:

1. Radiología de cabeza y cuello.
2. Radiología odontológica.
3. Radiología torácica.
4. Radiología cardíaca.
5. Radiología abdominal.
6. Radiología gastrointestinal.
7. Radiología genitourinaria.
8. Radiología de la mama.
9. Radiología ginecológica.

10. Radiología vascular.

11. Radiología musculo esquelética.

12. Radiología pediátrica

❖ **Ginecológica**

El examen ginecólogo es de poca frecuencia pero sin embargo presenta también una opción en el campo de la medicina, dado a que este también forma parte de la rama profesional del Doctor Francisco Poveda Ureta.

La ginecología es otro estudio más de la medicina para ello cuenta con una mesa adecuada para el respaldo y miembros inferiores cuentan con un sistema de elevación continuo manual por medio de cremallera de acero.

El respaldo puede tomar posiciones desde 30° hasta 60°, tomando posiciones intermedias de 40°, 45°, 50° y 55°, por medio de una horquilla de acero cromada.

Los miembros inferiores toman posiciones desde 0° hasta 90° tomando posiciones intermedias de 60°, 65° y 70°, por medio de una horquilla de acero cromada. La sangrera adquiere una posición pélvica por medio de un sistema manual, lo que permite al médico realizar exploraciones ginecológicas.

❖ **Odontología**

Además dentro de la Clínica, se brinda los servicios de odontología, este departamento está a cargo de la Dra. Alexis Poveda especializada en odontología. La odontología es una ciencia de la salud que ser humano opta por el servicio de atención médica, entre los principales servicios que brinda son: Tratamiento y prevención de las enfermedades en los dientes, las encías.

❖ **Cirugías**

En la Clínica Poveda se puede describir que el médico Principal es el Dr. Francisco Poveda Ureta, él se encarga de dar las pautas y las indicaciones tanto para el cliente como para los doctores externos y fijos al momento de realizar las cirugías. Además cuenta con una adecuada mesa de Cirugía y de Exploración.

Lámparas de Cirugía

Lámparas diseñadas con tecnología CAD, equipos de gran flexibilidad, para usos en todo tipo de cirugías. Con su baja radiación y temperatura, además de sus sistemas de protección con bombilla de relevo, hacen de estos equipos, la solución más práctica, confiable y segura para cualquier aplicación quirúrgica

Máquinas de Anestesia

Sistema flexible y selectivo, para uso en pacientes adultos y pediátricos, como también la selección de variados modos de ventilación, sistemas electrónicos con múltiples alarmas. Definitivamente se destaca por su desempeño seguro y los diferentes mecanismos de monitorización. Entre los equipos necesarios para las cirugías son:

1. Cirugía general
2. Cirugía menor
3. Curación
4. Cesaría
5. De cirugía mayor.

1.4 MARCO LEGAL

Dentro del Estado ecuatoriano existen normas o leyes de cada institución públicas o privadas que prestan servicios de salud, está regida por determinados reglamentos en este caso el presente trabajo se dirige a la “Clínica Poveda”, que está basado por los siguientes artículos de la Constitución de la República del Ecuador para su correcta ejecución, donde se detalla a continuación:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

En la constitución del Ecuador se puede encontrar diferentes derechos para los ciudadanos, por ende se indica lo que está establecido para el presente estudio:

RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR

Capítulo Primero

Sección Segunda

Salud

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural.

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 365.- Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

Los artículos señalados del Régimen del Buen Vivir, son relevantes para el estudio de la jurisdicción del Ministerio de Salud Pública del Ecuador que es la encargada de direccionar a todos los centros públicos y privados, y velar por el funcionamiento oportuno y servicio a la comunidad que más lo necesitan de la comunidad libertense.

DERECHOS

Capítulo II

DERECHOS DEL BUEN VIVIR

Sección VII

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

QUE, la LEY ORGANICA DE SALUD ORDENA:

“ART. 4.- La Autoridad Sanitaria Nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia en cumplimiento de la ley; y, las normas que dice para su plena vigencia serán obligados”.

“ART. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

Numeral 24.- Regular, vigilar, controlar y autorizar el funcionamiento de los establecimientos y servicio de salud, públicos y privados, con y sin fines de lucros, y de los demás sujetos a control sanitario;

Numeral 30.- Dictar, en su ámbito de competencia, las normas sanitarias para el funcionamiento de los locales y establecimientos públicos y privados de atención a la población”.

El Ministerio de Salud Pública, es el ente regulador en el sector de la salud, y los funcionarios de las entidades deben laborar con estrictas normas y cumplimientos en la atención de salud a la población y cumpliendo con estándares de calidad en el bienestar del paciente.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD

La Dirección Provincial de Salud de Santa Elena, en conocimiento de la ciudadanía en general que por disposición de la Ministra de Salud Pública, Msc. Carina Vance Mafla, se ha designado al Dr. Fernando Vicuña, como el nuevo Director Provincial de Salud de Santa Elena. El Dr. Fernando Vicuña, también desempeña la función de Coordinador de la Zona 5 que corresponde a las provincias de Guayas (excepto Guayaquil, Durán y Samborondón) Los Ríos, Bolívar, Galápagos y Santa Elena.

El funcionario público dio a conocer el plan de trabajo que ejecutará durante su función como Director Provincial de Salud de Santa Elena.

Además resaltó la importancia de intensificar el trabajo comunitario con énfasis en la conformación de comités familiares de salud y repotencializar con tecnología de punta las unidades satélites de la Provincia.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación realizada a la “Clínica Poveda”, permitió establecer cuál es el tipo de investigación que se debería estudiar para dicha organización, dando como resultado la investigación Cualitativa esta ayudó a desarrollar de una manera detenida las actitud y aptitud de los que laboran en organización, siendo de gran ayuda para saber en qué se está fallando y poder solucionarlo. Por otro lado nos encontramos con el estudio cuantitativo, esta investigación fue de mucha ayuda; porque, consistió en establecer con cuantas personas se cuenta en esta investigación, gracias a ella se logró determinar las técnicas a utilizar como las encuestas que fueron realizadas y a quienes específicamente fueron dirigidas.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La forma en que se llevó la investigación fue teórica, está con la oportunidad de analizar ambos campos para obtener los resultados deseados, en ella se obtuvo como efecto una modalidad factible, consistiendo en de ejecutar análisis consecutivos de las investigaciones, elaboraciones y del desarrollo de la propuesta, este además logro establecer de manera sistemática los proyectos que se podrían realizar para el desarrollo de la institución, esto como ya se indica de manera factible los datos estadísticos que obtuvimos durante las técnicas realizadas y ejecutadas dentro de nuestra población y muestra.

El estudio realizado fue de gran importancia para la “Clínica Poveda”, porque gracias a ello se logró llegar a las causas que generaban los problemas. Esta modalidad además permitió establecer varias etapas de ejecución.

Estas etapas de proceso se detallan de la siguiente manera:

- ✓ El diagnóstico, el planteamiento, la fundamentación teórica para la propuesta,
- ✓ Procedimiento metodológico, análisis y conclusiones sobre la factibilidad y realización del proyecto; en el desarrollo y ejecución de la propuesta.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de los tipos de investigación que se utilizó fue de distintos niveles, aquellos que consistieron en el estudio exhaustivo de los campos administrativo tanto de la Clínica como de la Población, el propósito, de la investigación consistió en señalar el tipo de información que se necesitaría durante este estudio y se detallará de acuerdo a sus requerimientos pertinentes.

Se utilizaron varios tipos de investigación en el tema, según su clasificación:

2.3.1 POR EL PROPÓSITO

Investigación Aplicada.- Esta investigación consiste en resolver problemas prácticos y concretos del objeto de estudio en la entidad. Es por tal razón que nos sirvió de base para recolectar datos que nos permitieron realizar un Plan Estratégico para la “Clínica Poveda”, con el fin de mejorar la forma de administrar sus recursos y funciones; además el estudio aplicado se interesa fundamentalmente por la propuesta que se presente.

2.3.2 POR EL NIVEL DE ESTUDIO

Descriptivo.- La realización de este tipo de estudio consistió en reflejar lo que aparece en la investigación, en el ambiente natural, social, el nivel estudio se orienta al descubrimiento de relaciones entre las variables.

En general el estudio ayudo a describir la realidad de la vida organizacional de la “Clínica Poveda”, para desarrollar nuevos cambios mediante la ejecución de un Plan Estratégico; permitiendo estudiar el pasado y el presente de la organización y analizando la competencia del entorno.

2.3.3 POR EL LUGAR

Investigación Bibliográfica.- La realización de la investigación que proporciona el uso de las fuentes de información primaria y secundaria. En esta investigación se utilizó información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la Clínica, documentación que certifique las informaciones obtenidas.

Investigación de Campo.- Consiste en el lugar de los acontecimientos, los miembros que conforman la entidad, que permite el estudio sistemático. Esta modalidad nos sirvió para obtener datos concretos de ideas de los clientes y proveedores que estén ligados al objeto de estudio, se debe tener presente que el Plan Estratégico, se realizó a una clínica que está ubicada un sector céntrico del Cantón La Libertad, por ende se necesita una adecuada Administración en de sus funciones y organización.

2.3.4 POR LA DIMENSIÓN

Transversal.- Este tipo de investigación nos ayudó en el desarrollo de la técnica de la encuesta que es necesario para la obtención de datos precisos, siendo unas de la más importante por que describen la situación temporal de entidad y son las más utilizadas en un fenómeno de estudio.

En la identificación de los tipos de investigación se puede encontrar la esencia de la clasificación dado a que se trata de establecer la modalidad de investigación en el objeto de estudio.

Existen componentes que varían según el tipo de estudio:

- ✓ Las razones para iniciar el proceso de definición del problema.
- ✓ Las técnicas para la recolección de los datos.
- ✓ Lo que se obtienen en las fuentes de información.
- ✓ Qué se informa en la exposición.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones para las investigaciones, se describe los métodos de acuerdo a la presente investigación:

Método Inductivo.- Este método ayudó a obtener conclusiones a partir de los resultados durante la aplicación de métodos empíricos, puesto que este método es un proceso analítico sintético, en el que se estableció las relaciones causa-efecto entre los elementos que integran esta investigación. En la investigación realizada permitió: Recolección de datos, establecer relaciones entre los datos observados para plantear con más precisión las tareas a ejecutar en la entidad que requiere un análisis semiestructurado de la situación actual.

Método Deductivo.- Este método ayudo de forma factible a la investigación de datos y de esa manera plantear los problemas que se presenta en durante el estudio. A través del proceso de inducción permitió establecer problemas de la “Clínica Poveda”, con más precisión en las etapas fundamentales de este método de las que se sintetizó el desarrollo del objeto de estudio y de manera cualitativa y cuantitativa ponderar los datos conglomerados para el respectivo análisis de la organización.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Son herramientas que permiten el tratamiento de un tema y conducen a alcanzar los objetivos, las técnicas son importantes en la investigación en base recolección de datos, esto hace que el investigador se nutra de conocimiento.

Las técnicas nos sirvieron para detectar de forma directa las opiniones de las personas ligadas a la “Clínica Poveda”, en base a los instrumentos permitieron facilitar el procesamiento de las informaciones en la investigación que se realizó durante un control de actividades en el campo.

Las técnicas que se utilizaron son: la Entrevista y la Encuesta.

2.5.1 ENTREVISTA

Las Entrevistas que se plantearon de forma profesional los objetivos deseados a realizarse, para ello que analizaron factores importantes en la realización o ejecución de las tareas tanto de ambas partes; el entrevistador y el entrevistado.

La entrevista realizada al Gerente Propietario, Personal de Planta de la Clínica Poveda, fue establecida bajo los lineamientos necesarios para obtener la mejor respuesta y conocimiento de la evolución del establecimiento.

2.5.2 ENCUESTA

En este tipo de técnica se detalló varias alternativas, aquellas que dan con exactitud las opiniones de la población elegida en base a la muestra. Esta actividad se desarrolló estableciendo reglas que permitieron acceder de forma científica lo que las personas (Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos), describen a la Clínica Poveda, en este caso se estudiaron tres aspectos básicos para centrar nuestra atención: el con quién, el con qué instrumento y el cómo.

2.6 INSTRUMENTOS

En la siguiente investigación se implementa de manera opcional un estudio más directo, de las cuales es realizado mediante la técnica de observación, un fichaje de observación, donde se analiza concretamente el entorno de la Clínica; donde se observó la forma de administrar, la relación entre el personal fijo y apoyo.

Los instrumentos que se utilizaron para estudiar todos aspectos negativos o positivos de la Gestión Administrativa de la “Clínica Poveda”, son relevantes, porque nos permiten medir efectivamente lo que se debe medir. Para determinar las técnicas se deberá estructurar los hechos, realidades sociales y acorde a la operacionalización de las variables.

Los instrumentos empleados son: Guión de Entrevista, Cuestionario y como opcional la ficha de observación.

2.6.1 FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación es considerada una de la más importante para el desarrollo de las actividades, siendo así que el investigador genera métodos de carácter reflexivo para generar un entendimiento más comprensible a las actividades en general.

Para desarrollarse esta actividad o herramienta de la clínica Poveda se llevó a cabo una minuciosa observación, aquella que permitió realizar observaciones de manera ordinaria y científica.

Presentándose como una unidad de registro en investigación para la clínica Poveda que consigna datos obtenidos por medio de un estudio naturalista, generando una amplitud y precisión de los cuestionarios abiertos y cerrados para la entidad pública y primado.

2.6.2 GUIÓN DE ENTREVISTA

Este instrumento ayudo a establecer las preguntas necesarias para obtención de datos factible en la ejecución de las actividades de este Plan Estratégico, indicando que este tipo de actividad fue de manera cualitativa desarrollándose de una forma profundidad.

Los pasos que se tomaron encuesta en la ejecución de la entrevista son las siguientes:

- ✓ Establecer un rompe hielo antes de iniciar el interrogatorio, es necesario para que el clima se torne de confianza e importancia.
- ✓ Las preguntas deben reunir requisitos confiables y valederos
- ✓ Iniciar con preguntas más simples.
- ✓ Encontrar elementos necesario por ejemplo la historia o trayectoria.

Esta técnica se utilizará a los integrantes de la organización, pero sobre todo al gestor de la “Clínica Poveda”.

2.6.3 CUESTIONARIO

Esta técnica permitió investigar la percepción que tienen las personas sobre el Plan Estratégico para la Clínica Poveda. La herramienta que se la utilizó fue de modo preferente, pues se desarrolló en la investigación de campo con la construcción del conocimiento, aplicación y tabulación en el alto grado científico y objetivo de la aplicación de la técnica, siendo así un instrumento esencial y oportuno para las investigaciones de campo que un investigador ya sea experimentado o no experimentado puede realizar.

El cuestionario supone su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemática semejante, donde se puede aplicar colectivamente.

Además, se utilizó la escala de Likert, y el investigado proporcione datos reales.

Según Paredes G., Paredes N., (2011): Este instrumento fue desarrollado por Rensis Likert en 1930 ha probado ser un instrumento de medición de alta confiabilidad y validez. Existe varias alternativas para presentar los puntos escalares, pero entre ellos se eligió **LA ALTERNATIVA 4**. Pág. 56.

CUADRO N° 8. ALTERNATIVA DE POTER

Completamente verdadero	()
Verdadero	()
Ni falso ni verdadero	()
Falso	()
Completamente falso	()

Fuente: Paredes G., Paredes N., (2011).

Elaborado por: Bolívar Germán Cacao Rodríguez.

La escala de Likert, es sin dudar alguna ayuda para los trabajos científicos e empíricos donde miden las actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales o particulares dentro de los indicadores, dependiendo de la escala que se utilice para obtener dicha información.

Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

Este instrumento facilitó la representación sistemática de los datos investigados, donde se detalló los presentes cambios para el mejoramiento continuo de la Clínica, para que el investigado proporcione información verídica.

2.6.4 F.O.D.A. DE LA “CLÍNICA POVEDA”

Para detectar las falencias y oportunidades es necesario estudiar el FODA, donde se realiza la identificación del análisis interno y externo de la institución esto nos permite analizar los beneficios o perjuicios de la Clínica, para aquello se analiza detenidamente las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Fortalezas

- ✚ Deficiente concurrencia de clientes a la Clínica Poveda

- ✚ Poca experiencia adquirida durante los 19 años de servicio a la comunidad.

Oportunidades

- ✚ Estudio de implementación de alianzas estratégicas con otras instituciones.

- ✚ Planeación Estratégica en la Clínica.

Debilidades

- ✚ Déficit de renovación de la parte estructural y administrativa.

- ✚ Inexistencia de equipos médicos, obsoletos a la tecnología

Amenazas

- ✚ Diseño de proyectos en el ministerio de salud con otras Clínicas u hospitales de sector.

- ✚ Profesionales especializados en otros países de mayor tecnología.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población o universo

Para determinar la población que se orienta al estudio, estuvo dirigido es a la Clínica Poveda, que es detallado de la siguiente manera: en la que se incluyen propietario, colaboradores, proveedores y clientes fijos. Por ende el universo del objeto de estudio está conformado por 75 personas, en donde se involucran a todos los colaboradores y personal de apoyo externo de la entidad. Es importante por ser la población pequeña, la muestra equivale al total de la población.

Es decir que la Población, es la totalidad de las personas que se estudió, concuerdan en una serie de características factibles que se procesan los datos, se pueda obtener un porcentaje de las personas que adquieren el servicio para obtener el resultado. Para ello se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 9.

POBLACIÓN

POBLACIÓN	N
Gerente-Propietario	1
Personal de Planta	8
Personal de Apoyo	7
Proveedores	9
Clientes Fijos	50
TOTAL	75

Fuente: Clínica Poveda

Elaborado por: Bolívar Germán Cacao Rodríguez.

El análisis de la Población, en el objeto de estudio de investigación, concluye con los datos esenciales de los actores directos e indirectos de cada uno de ellos, aquellos que permiten tener respuestas favorables.

2.7.2 Muestra

La Muestra es aquella que está representada por un subconjunto de la población, este factor importante para la investigación se caracteriza por la forma que narra de forma sistemática los datos para obtener resultados factibles, para ello se tomó como muestra un subgrupo de la población económicamente activa. Existen varios tipos de muestra según la deducción de autores. Existen muestras Probabilísticas y No Probabilísticas. Para el estudio de ésta investigación se utilizó la muestra No Probabilística, cuya especificidad es la Muestra por Conveniencia.

Muestra No Probabilística. Según Berenson M., Levine D., Krehbiel T., (2006): “Constituye la forma más elemental de seleccionar elementos o individuos sin conocer sus probabilidades de selección. De tal manera, la teoría desarrollada para el muestreo no probabilístico”. Pág. 221.

En ella se planteó el muestreo no probabilístico, por la rapidez de la información que se requiere y es la más recomendable en los estudios de investigación a la Clínica Poveda.

Por Conveniencia. Según Berenson M., Levine D., Krehbiel T., (2006): “Consiste en que los elementos de la muestra se seleccionan sólo con base en el hecho de que son fáciles, económicos o convenientes de muestrear”. Pág. 221.

Como la muestra equivale al total de la población, por consideración al tamaño de la variable que se analizó, nos proporciona inmediatamente los datos.

CUADRO N° 10.

MUESTRA

TOTAL	75
-------	----

Fuente: Clínica Poveda

Elaborado por: Bolívar Germán Cacao Rodríguez.

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

2.8.1 PROCEDIMIENTOS

Según Colom D., (2011): “Un conjunto de procedimientos a seguir en la implementación de un plan, tales como la secuencia de pasos en un diseño de investigación, o la reducción y eliminación”. Pág. 67.

El procedimiento que se utilizó en el tratamiento de la información, fue de manera factible debido a que se buscó la forma más clara y precisa en la obtención de resultados; logrando así, tabular y ordenar por técnicas los datos estadísticos. La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

- ✓ Búsqueda de información.
- ✓ El Planteamiento del problema
- ✓ Justificación del tema
- ✓ Definición de la población, Selección de la muestra
- ✓ Operacionalización de las variables
- ✓ Elaboración del instrumento
- ✓ Estudio de campo.
- ✓ Aplicación de los instrumentos.
- ✓ Proceso de recolección de los datos.

2.8.2 PROCESAMIENTO

Según Ortiz F., (2004): “Es una etapa del proceso de la investigación que comprende tareas tales como la organización de los datos obtenidos para codificarlos, analizarlos estadísticamente, graficarlos, contrastarlos, todo esto con algunas variantes entre diseño y diseño de la investigación”. Pág. 133.

El procesamiento de los datos obtenidos ayudo de manera confiable a la obtención de resultados de esta investigación fue necesario recurrir al instrumento de la encuesta en las diferentes áreas que compone la clínica, siendo así la capacidad del sistema de información para efectuar cálculos de acuerdo a una secuencia de operaciones preestablecida en él estudio. Se efectúan:

- ✓ Ordenamiento de los datos.
- ✓ Codificación de dato, incluidos los códigos en las encuestas
- ✓ Análisis estadísticos de resultados, aplicando los procedimientos estadísticos pertinentes para determinar porcentaje.
- ✓ Tabulación de datos, a través de determinar de la frecuencia.
- ✓ Graficación de resultado, aplicando la graficación en pasteles para representar los resultados obtenidos en la investigación.
- ✓ Interpretación de los resultados.
- ✓ Elaboración de la propuesta.
- ✓ Presentación del informe final.

CAPITULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez verificado los instrumentos de medición de resultados y después de haber dialogado con las personas que nos facilitaron información para su respectivo análisis e interpretación. Se procedió con las entrevistas a los miembros de la Clínica Poveda, luego con las encuestas a los clientes fijos, proveedores y personal de apoyo de la entidad.

El análisis de resultados sirve para la comprensión y desglose de la información que facilite los procedimientos en base a las tablas de las tabulaciones de los dos instrumentos metodológicos (entrevistas y encuestas) del tema de estudio y es de conocimiento para el investigador analizar las herramientas para que procese la información.

Las entrevistas cuya finalidad es de conocer los diferentes criterios las personas que laboran en la entidad, para la elaboración del diseño de un Plan Estratégico en la Clínica Poveda, pues se manifiestan que las opiniones auscultadas ayudarían a programar una adecuada planificación y control en las actividades para que exista una mejor gestión administrativa, que genere compromiso y tenga un direccionamiento claro, para trabajar eficientemente y orientarse al éxito.

Las encuestas realizadas a los clientes fijos, proveedores y personal de apoyo; nos permitieron captar información relevante y conocer donde acuden cuando requieren el servicio de salud, y determinar la propuesta del Plan Estratégico para la Clínica Poveda. Es importante que se obtenga beneficios y enfrentar la competencia creciente en el entorno, satisfaciendo las necesidades de los clientes en el debido cumplimiento de los parámetros de control de las leyes gubernamentales de salud.

3.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

1. Los profesionales que laboran en la institución.

Los profesionales que laboran en la Clínica Poveda, son muy buenos realizando sus funciones ante los clientes que visitan la organización. Para receptar sistemáticamente las opiniones del Gerente Propietario y Personal de Planta, se emprendió un diálogo con los colaboradores de la entidad.

El personal ratifica un liderazgo competitivo ante otros profesionales de la misma especialidad, por la experiencia hace que sean eficientes en la especialidad que se desenvuelven en la atención a los usuarios.

En el proceso de las entrevistas a los integrantes que laboran en la Clínica Poveda, comentaron, que son excelentes los profesionales que trabajan en la institución, con un 56% ratifican el liderazgo y trabajo eficiente en las acciones que desempeñan, consecutivamente los informantes expresan que son muy bueno los profesionales de la salud, un 33%, se refieren a que se debe mejorar la dirección administrativa y, un 11% manifiestan que son buenos profesionales a pesar de que la organización dispone de una estructura jerárquica poco formalizada y que el control que se ejecuta, ser más flexible con el fin de armonizar las funciones que cumplen los colaboradores.

La dirección administrativa de la organización, es el eje fundamental en todas las decisiones acertadas de la entidad, por tener una estructura jerárquica poca flexible en la parte administrativa y que el control que se ejecuta, ser más flexible con el fin de armonizar las funciones que cumplen los colaboradores. Como conclusión dentro de la instituciones consideran a los trabajadores como personas eficiente de excelente calidad, aquellos que pueden mejorar la situación administrativa y financiera de la entidad.

2. Las políticas o reglamentos que permiten el desarrollo de la entidad.

La Clínica Poveda, en el desarrollo administrativo y sostenimiento competitivo en el ámbito de la salud, es quien guía las diferentes acciones de los colaboradores inmersas en las actividades. Por ende cada organización pública o privada debe tener sus leyes o reglamentos que le faculten a cumplir las normas de calidad y calidades en la atención a los usuarios.

La Clínica Poveda dentro de su plan de modernización administrativo y sostenimiento competitivo en el ámbito de la salud, es quien guía las diferentes actividades. Por tal razón que durante la entrevista nos supieron indicar lo siguiente con un 45% indicaron que la Publicidad es importante para una entidad dado que ayuda al reconocimiento en el entorno y acelerar el crecimiento en la vanguardia de servir a la comunidad en el ámbito de la atención médica, mientras que con un 33% se refirieron a Alianzas Estratégicas como medidas de conexión con otras instituciones inmersa a la entidad que busca mejorar la participación en el mercado para brindar salud en el bienestar de los habitantes, y con 22% se consideró a Promocionar a la organización en todos sus diferentes servicios que ofrece a la población en general y vinculación con los diferentes sectores rurales de la Provincia.

Cada profesional de salud está comprometido con la entidad y ser reconocida en el entorno y acelerar el crecimiento en la vanguardia de servir a la comunidad en el ámbito de la atención médica.

Los pacientes que acudan al centro médico deben respetar lo estipulado por la alta directiva de la organización; ya que, son los responsable de velar por el bienestar de todos los usuarios de los diferentes sectores de la Provincia, es importante que se establezca parámetros que controlen los lineamientos administrativos, tener las mejores acciones pertinentes en la entidad y de esa manera lograr cumplir los objetivos planteados por la organización.

3. Los tipo de medio que utilizaría para promocionar a la Clínica Poveda.

Los entrevistados consideran que los medios de comunicación se deben utilizar para el desarrollo de la Clínica Poveda, estos son considerados elementos primordiales para que los usuarios conozcan todos los servicios que dispone la entidad, entre las opciones indicadas por los trabajadores son los siguientes:

Los entrevistados consideran que los medios de comunicación son importantes y que se debe utilizar para el desarrollo de la Clínica Poveda, por esa razón el 34% indicaron que las hojas volantes es un elemento primordial para que los usuarios conozcan todos los servicios que dispone la entidad.

Además que con un 22% considero por radio para que transmitan toda la información pertinente y también en un 22% expreso por la televisión que se visualizara su infraestructura tales como, equipos de alta tecnología, y entre otros.

Mientras con un 11% expresa por las vallas publicitarias en un sitio estratégico para aprovechar la información, y de igual manera el 11% por internet para los diversos contactos y reservaciones de las citas programadas.

Este análisis realizado a las entrevistas de cada integrante nos refleja que es de gran preferencia el método de hojas volantes, estos son considerados importantes desde el punto de vista primordial, indicando que esto es más fácil de agilizar y entregar directamente a los clientes y además permitiría relacionarse directamente con aquellos clientes que consideren una buena opción a la clínica Poveda.

Durante esta entrevista también supieron indicar que el medio de comunicación que optaría de forma última es la paginas web, esto considerando que cada día la tecnología avanza de una manera progresiva en el medio y mundo entero, indicando que sería de gran importancia al momento de buscar nuevos clientes que estén dispuesto a confiar en los servicios que ofrece la clínica Poveda.

4. Qué tipos de estrategias es relevante para el crecimiento de la entidad.

Mediante los datos analizados por los colaboradores de la Clínica Poveda, existen varios tipos de estrategias a considerar en el presente estudio y son superiores para el post crecimiento en la captación de clientes y beneficiará en el entorno en base a los indicadores de medición para cumplir los objetivos que se establecen en el límite de tiempo.

Los entrevistados decidieron que con 56% se debe establecer Estrategias de Crecimiento en la institución para orientar la gestión administrativa alcanzando eficiencia y eficacia en sus acciones para cumplir con los objetivos propuestos por la alta directiva; además con un 33% se refirieron a Estrategias de Fortalecimiento para que las decisiones acertadas con el diseño del plan estratégico conlleve a volver a empezar como años anteriores era reconocida ante la sociedad.

Mientras con un 11% indicó Estrategias de Diferenciación que con profesionales comprometidos en servir a la población, en base a la diversidad de competidores e incorporar equipos de alta tecnología, nuevos colaboradores y ejecuten sus acciones en el tiempo propuesto y tener los logros esperados.

Aunque al mencionar una estrategia como la metodológica ellos nos indicaron que este tipo de estrategia no optaría en escoger como estrategia primordial para la institución debido que no permitiría analizar directamente las ideas o actividades que permitan los beneficios de la entidad.

Se debe considerar que las estrategias son fundamentales para cada organización, estas permiten llevar el rumbo idóneo de las actividades, considerándolas como un punto esencial en el desarrollo administrativo y financiera de la entidad. Indicando que la estrategia más importante para la clínica Poveda, es la de crecimiento puesto que permite ver muchas opciones en el sentido de superación organizacional dentro del sector competitivo.

5. La importancia de los elementos administrativos en la institución.

La importancia de los elementos administrativo es sin dudar alguna las más esenciales aquellas que permiten dirigir y controlar de una manera eficiente y oportuna cada una de las actividades presenciales y no presenciales de la clínica, si al desarrollar la misión y la visión no refleja un objetivo o un rumbo hacia dónde quiere llegar la entidad dentro del medio, esto es considerado como algo en vano al momento de ejecutarla.

Los elementos administrativos que debe tener toda organización ya sea pública o privada, son de suma importancia entre los entrevistados indicaron que el 45% brindar un buen servicio a los clientes en base a la aplicación de los valores éticos y morales de los colaboradores. Esto es considerado como algo sumamente importante para el crecimiento de la entidad permitiendo así obtener mayores alternativas de desarrollo administrativo.

Además con un 33% se estima que el crecimiento laboral de los integrantes de la Clínica en la coordinación de sus acciones sea la fortaleza indispensable para el proceso de toma de decisiones apropiadas que contribuyen a la superación. En esta opción indicada por los integrantes se considera que el crecimiento laboral es un motor primordial en las funciones encaminada hacia el éxito deseados en el desarrollo administrativo de la entidad dentro del campo competitivo.

Mientras que con 22% considero que habrá desarrollo administrativo en sus actividades en base a la escala jerárquica de los integrantes y se visualiza con perspectivas al futuro hacia la entidad, con servicio a la colectividad en la rehabilitación de salud al paciente se concreta procesos de planificación relevantes para el desarrollo de la entidad.

Como toda organización una entidad busca dar un buen servicio la clínica Poveda es una clínica que ofrece un servicio de alta calidad.

6. Establecer la Visión y Misión en la Clínica Poveda.

La misión y visión de cada entidad es considerada básicamente como una situación actual de las organizaciones dado que proponen estrategias dentro del campo competitivo estableciendo una planificación oportuna de las actividades, garantizando la importancia del proceso administrativo y la participación de los profesionales de la planificación.

Cumpliendo con las actividades se busca la satisfacción del cliente de una manera eficiente y efectiva en el mejoramiento continuo permanente de las actividades, estableciendo una correcta estructuración de las diferentes áreas en que se encuentren los integrantes de una organización.

La Clínica Poveda es importante que se establezca varios elementos para visionar en el futuro, los entrevistados señalan con un 45% al direccionar la gestión administrativa lo que quieren ser la entidad y a donde quieren llegar, consecutivamente con un 33% cumplir las metas es prioritario para la entidad que inyecte de conocimiento administrativo a los colaboradores.

Además con un 11% opinaron que la gestión y desarrollo para alcanzar los objetivos organizacionales, también con un 11% desafiar el entorno competitivo que permita proyectarse en el límite tiempo establecido, para concertar ideas claras en el futuro.

Como todo objetivo de una institución es satisfacer las necesidades en la prestación de servicio hacia sus clientes, es considerable la implementación de la razón de ser por el que fue creada, buscando contribuir al nivel de vida y el bienestar de la comunidad. Con la implementación de la misión y visión se espera obtener resultados positivos para el desarrollo continuo de actividades y sobre todo para generar nuevos proyectos administrativo, que permita contribuir a la ampliación de la cobertura en la prestación de servicios.

7. Mejorar la gestión administrativa al ejecutar un Plan Estratégico.

Una vez desarrollado o planteado la misión y visión se considera realizar líneas de acciones aquellas que permitan estructura de forma oportuna los procesos importantes de las unidades operativas o tácticas, se debe considerar que cada empresa por muy pequeña que sea debe plantearse objetivos y llevar una adecuada funciones de las actividades esto permitiendo así gestionar el plan estratégico para la clínica Poveda.

Considerándose que dentro de la entrevista los integrantes de la entidad nos indicaron que la ejecución de un Plan Estratégico es un factor primordial, ya que gracias aquello las empresas pueden buscar las distintas falencias o oportunidades de cada una de ellas. Para tener más claro esta interrogante hacia los integrantes a continuación se realiza un análisis de los mimos.

Un 89% opinaron que es excelente puesto que ejecutar este Plan Estratégico es el desafío que asumimos todos los miembros de la Clínica, mejorara en orden sus actividades y a la vez tendrá mayor orientación al límite tiempo, coordinar las funciones para que sea de manera entendible y las decisiones apropiadas por la alta directiva para enfrentar el desafío institucional.

Mientras que el 11% comento que es muy bueno en el monitoreo de las labores, las nuevas demandas gubernamentales, sociales y el impacto de tecnologías exigirán tener una capacidad de evolución rápida hacia el futuro que permita desarrollo de la entidad.

Como conclusión se debe considera a la misión como un propósito independiente del marco temporal, además debe ser conocida y compartida por los integrantes de la organización, mientras que la visión se la considera como una declaración permanente cuya responsabilidad es comunicar la existencia de la organización mediante principios y objetivos hacia el desempeño de las actividades.

8. Generar beneficios al utilizar un Plan Estratégico.

El plan estratégico es considerado como un elemento esencia para el desarrollo de las entidades, donde describe la planificación de la misma actividad y la evaluación del proceso, todos estos pasos permite administrar, ejecutar, dirigir, liderar los instrumentos considerados convenientes para el uso particular de las metas futuras, siempre contribuyendo a la prevalencia de la planificación y la eficiencia de los planes estratégicos.

La institución se beneficiara con la implementación de un Plan Estratégico, los resultados obtenidos de los entrevistados indican con un 56% coordinación administrativa para la organización, en base a los proyectos y programas a ejecutar en la Clínica que son importantes en el mejoramiento continuo de la gestión administrativa, la planificación, el trabajo en equipo y el cumplimiento de estándares e indicadores de calidad., además con un 33% se tendrá al talento humano eficiente para las actividades que cumplan con el rendimiento que cada colaborador obtenga en su puesto de trabajo.

Mientras con un 11% clasificación de las actividades para los distintos departamentos en la asignación de acciones que debe emprender al momento de realizar monitoreo de los procedimientos administrativos y técnicos que se están controlando en la entidad.

La coordinación administrativa que reflejan los entrevistados para alcanzar el éxito desea debe tener una administración competente mediante los resultados obtenidos de los esfuerzos mediante la eficiencia, la parte dinámica de dirigir a través de otros para la planeación futura mediante una serie de acciones que van generando objetivos esenciales e importantes. Se debe indicar que si se analiza la situación actual a la que espera en el futuro determinara la dirección a lograr la misión mediante el proceso sistemáticos de las actividades y de esa manera llevar una adecuada coordinación.

9. Tipos de programas que necesita la Clínica Poveda.

Los programas son elementos esenciales para cada organización, estos son considerados como algo primordial al momento de desarrollar un sistema donde establezca información de los requerimientos de los usuarios para buscar una adecuada funciones de sus actividades, para aquellos se han considerado que los programas son procesos o pasos a seguir que tienen un principio y fin considerando que cada uno de ellos tienen una razón de ser dentro de la instituciones.

Los tipos de programas que requiere para obtener beneficio en la Clínica, los entrevistados opinaron con un 34% contratación de nuevos profesionales, es prioritario por las nuevas especialidades que requiere la entidad; con un 22% servicio de atención personalizada es decir consulta a domicilio hacia los usuarios.

Mientras con un 22% investigación científica e incorporar nuevos estudios del avance de la tecnología; y el 22% la seguridad laborar a todos los colaboradores y es el eje de la estabilidad laborar y los beneficios amparados por el estado.

La planeación es considerar como una herramienta ventajosa para cualquier organización que fuese, es por eso que se considera esencial los programas y como ya se ha mencionado anteriormente las contrataciones de nuevos profesionales son de suma importancia para la clínica Poveda. Además las estrategias van combinadas con los programas aquellos que se presenta como un conjunto de acciones formalmente establecidas cuyos programas permiten desarrollar una o varias estrategias para realizar su misión, visión y sus objetivos.

Considerando que los programas restantes son considerados como algo secundario que permitirán alcanzar los objetivos planteados de las estrategias congénitas de sus propias actividades, logrando así entregar directriz para responder adecuadamente las amenazas y oportunidades del medio.

10. Tipos de proyectos que debe implementar la Clínica Poveda.

Los proyectos son esencia del desarrollo de las actividades de cada organización, es considerado también como un proceso para determinar el establecimiento de los cambios generados por una idea estratégica para realizar comparaciones con antiguos proyectos que ayudan al mejoramiento continuo de la organización.

En la entrevista realizada a los integrantes de la clínica Poveda se puede considerar que son esenciales al momento de realizar evaluaciones privadas que incluye evaluaciones económicas para eso al realizar la entrevista a los integrantes de la clínica se mencionó que clase de proyectos generaría para lograr el desempeño y crecimiento de la entidad, realizando un análisis porcentual estos fueron los resultados:

- ✓ La Clínica Poveda debe gestionar proyectos, con un 34% indicó implementar la farmacia para satisfacer las necesidades.
- ✓ Mientras con un 22% incorporar nuevas especialidades para brindar garantía en el cuidado,
- ✓ Un 22% equipos de alta tecnología para innovar la atención.
- ✓ Además se refirieron con un 11% adquirir ambulancia para las emergencias; y,
- ✓ El 11% remodelación infraestructura física para comodidad de las consultas de espera en atención programada.

Se incluye que los proyectos deben considerarse una manera eficaz para lograr las metas establecidas mediante el proceso de la implementación de del proyecto a realizarse, también estableciendo el tipo de medida institucionales para que estos proyectos sean cumplido de acuerdo a los establecidos por la leyes.

3.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

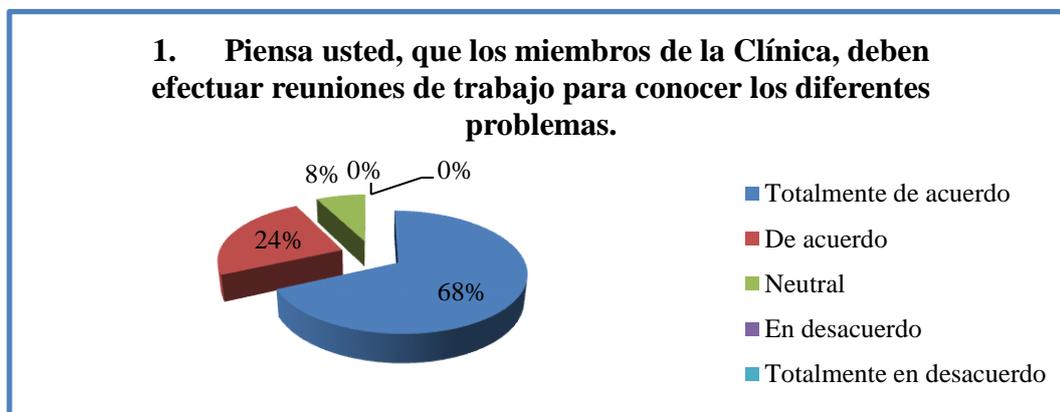
1. Efectúan reuniones de trabajo los miembros de la Clínica Poveda.

CUADRO N° 11. REUNIONES DE TRABAJO DE LA CLÍNICA

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Totalmente de acuerdo	45	68%
De acuerdo	16	24%
Neutral	5	8%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 1. REUNIONES DE TRABAJO DE LA CLÍNICA



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Los resultados obtenidos de las personas encuestadas, con un 68% señalaron que están totalmente de acuerdo de asistir y participar en las reuniones y contribuir con las ideas fructíferas y conocer sobre las diferentes situaciones de la Clínica Poveda, y con un 24% está de acuerdo y piensa que se debe realizar reuniones extraordinarias para saber los problemas que existen en la entidad, y con un 8% en la cual señalan neutral que las actividades que se ejecutan los dirige la alta directiva y tienen su proceso administrativo.

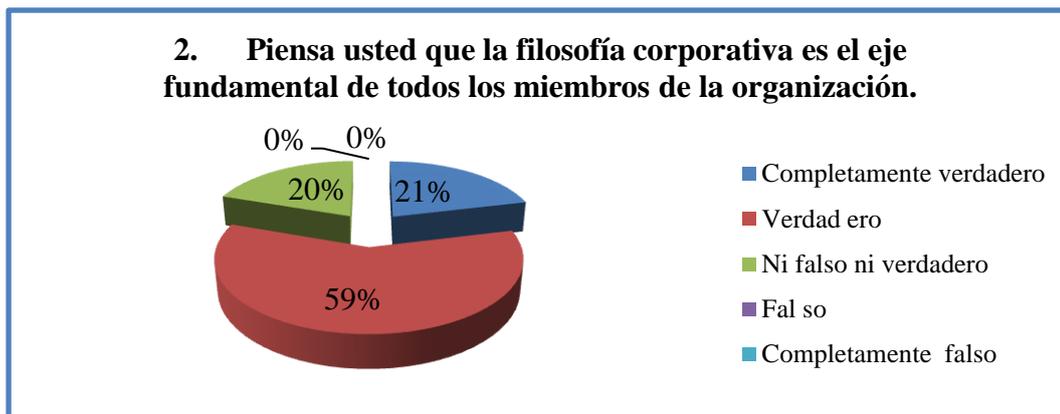
2. La filosofía corporativa como eje fundamental de la organización.

CUADRO N° 12. FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA CLÍNICA

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Completamente verdadero	14	21%
Verdadero	39	59%
Ni falso ni verdadero	13	20%
Falso	0	0%
Completamente falso	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 2. FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA CLÍNICA



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las personas encuestadas, manifiestan verdadero con un 59% se refirieron que los profesionales actúan éticamente y son los ideales en las decisiones estratégicas, mientras en un 21% indicaron completamente verdadero mediante el compromiso de los involucrados en las actividades que desempeñan y hacia dónde se dirige la organización. Además con un 20% comentaron ni falso ni verdadero por que los profesionales saben lo que hacen, y como realizan sus acciones con responsabilidad social en la atención al paciente, es la imagen corporativa de la entidad hacia el cumplimiento de los fines.

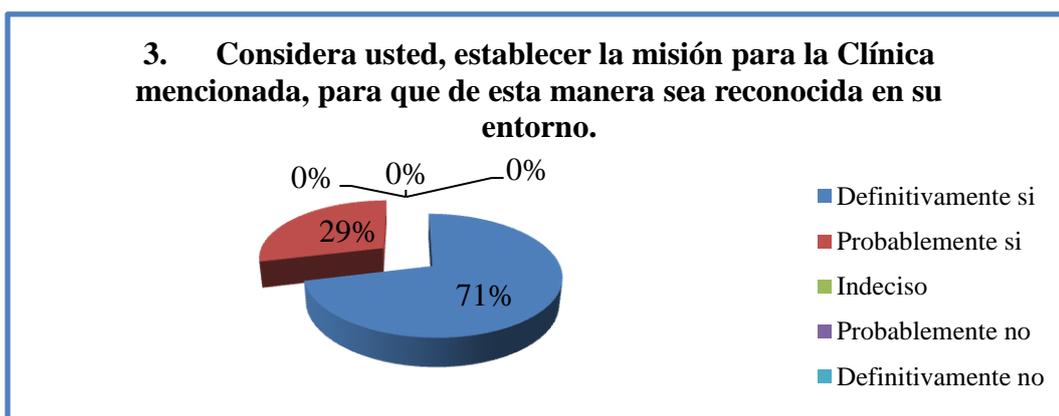
3. Crear la misión en la Clínica Poveda para ser reconocida en el entorno.

CUADRO N° 13. RECONOCIMIENTO DE LA CLÍNICA POVEDA

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Definitivamente si	47	71%
Probablemente si	19	29%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 3. RECONOCIMIENTO DE LA CLÍNICA POVEDA



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Los resultados obtenidos de los encuestados señalan que con un 71% definitivamente si construir la misión que es la identidad de la Clínica Poveda para ser reconocida en su entorno competitivo que orienta las actividades de los colaboradores que desempeña cada uno en base a la planeación lo cual facilita la coordinación y el trabajo en equipo de todos los integrantes de la entidad, mientras tanto el 11% probablemente si por que los profesionales cumplen con el propósito que se fijan en sus actividades y el compromiso fundamental de cada miembro que comparte sus experiencias y conocimientos con todos los que integran en la organización.

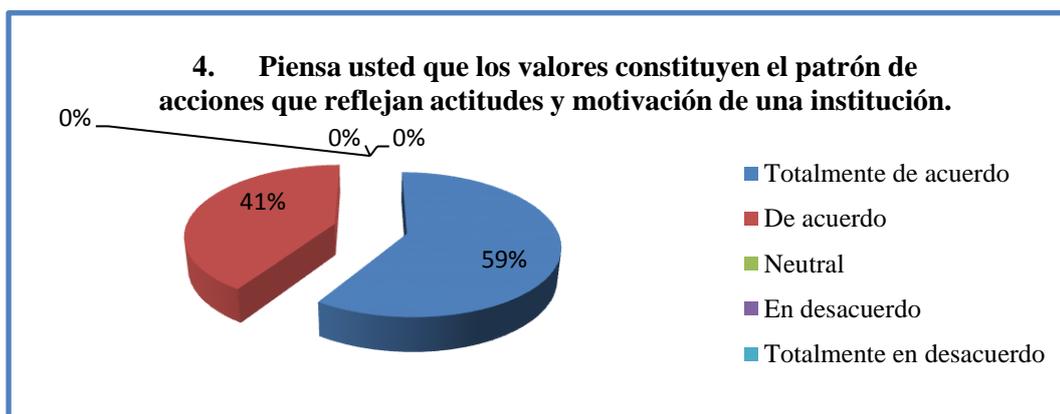
4. Los valores es el patron de acciones que reflejan actitudes y motivación.

CUADRO N° 14. LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS VALORES

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Totalmente de acuerdo	39	59%
De acuerdo	27	41%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 4. LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS VALORES



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las personas que colaboraron en la recolección de datos, las personas encuestadas manifestaron que con 59% que están totalmente de acuerdo que los valores determinan la actuación del comportamiento humano en la sociedad y sobre todo cuando están inmersa a la salud y de brindar atención médica en el cuidado al paciente, los involucrados en la entidad son los encargados de dirigir hacia el éxito de la Clínica, mientras que con un 41% de acuerdo que los colaboradores en una institución; los valores les motiva a seguir laborando porque les caracteriza como humilde talento humano.

5. Los objetivos organizacionales, motor para la correcta toma de decisiones en el tiempo establecido.

CUADRO N° 15. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA CLÍNICA

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Muy de acuerdo	34	52%
De acuerdo	22	33%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA CLÍNICA



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Los objetivos constituyen una herramienta prioritaria para tener eficiencia en las labores, con un 52% están muy de acuerdo en el propósito de los resultados de las labores en la organización, se debe realizar un diagnóstico de las situaciones de la Clínica y verificar el estado actual para tener grandes beneficios; mientras que con un 33% está de acuerdo que las expectativas a lograr a futuro será la planificación de las funciones, y con un 15% indicó ni de acuerdo, ni en desacuerdo porque las persona cumplen con las funciones en cronogramas de trabajo y facilita la coordinación de sus actividades.

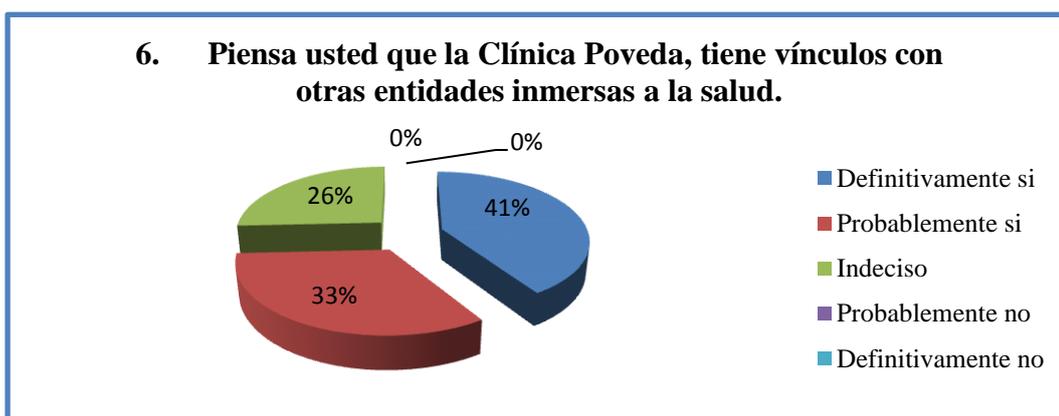
6. La Clínica Poveda tiene vínculos con otras entidades inmersas a la salud.

CUADRO N° 16. CONVENIOS O ALIANZAS CON OTRAS ENTIDAD

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Definitivamente si	27	41%
Probablemente si	22	33%
Indeciso	17	26%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 6. CONVENIOS O ALIANZAS CON OTRAS ENTIDAD



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las personas encuestadas de acuerdo al criterio, se refirieron en un 41% que definitivamente si tiene nexos a la Clínica; debido a los profesionales en otras especialidades que se requiere en las diferentes áreas y buscan solucionar entre directivos con otras entidades, mientras que con un 33% probablemente si existe conexión con otras entidades que prestan el mismo servicio de salud ya sea por las diversas ocupaciones que tienen los profesionales de la salud y se hace por la poca coordinación. Además con un 26% indeciso por que cumplen con sus expectativas de satisfacción en la rehabilitación de la atención al paciente y por profesionalismo de los colaboradores.

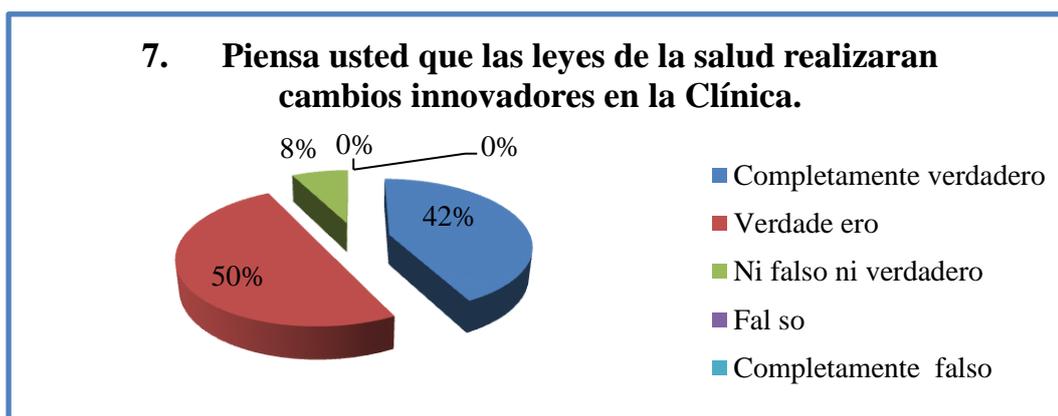
7. Leyes de la salud para realizar cambios innovadores en la Clínica.

CUADRO N° 17. IMPLMENTACIÓN DE LEYES GUBERNAMENTALES

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Completamente verdadero	28	42%
Verdadero	33	50%
Ni falso ni verdadero	5	8%
Falso	0	0%
Completamente falso	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 7. IMPLMENTACIÓN DE LEYES GUBERNAMENTALES



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Los organismos gubernamentales de salud son los encargados de visitar los hospitales, Clínicas Privadas y entre otros, cuya función es verificar en qué estado aplicar su función los profesionales de salud en su lugar de trabajo. Por tal motivo las personas encuestadas señalaron con un 50% verdadero que las leyes del sector de la salud se aplique periódicamente y sean flexibles en la medición; y con un 42% completamente verdadero existen paramentos de control de la calidad de las instalaciones de salud, y mientras que con un 8% ni falso ni verdadero porque existe la coordinación y organización por parte de sus miembros en cada actividades que desempeña.

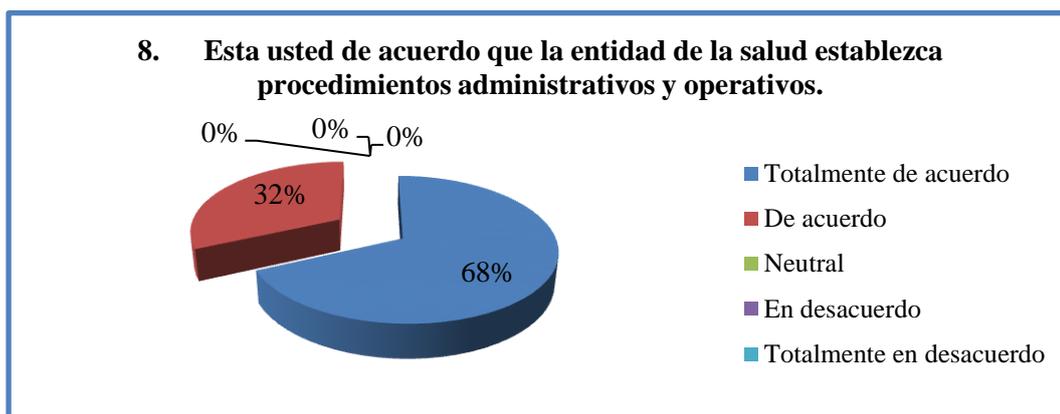
8. Establecimiento de procedimientos administrativos y operativos.

CUADRO N° 18. PROCEDIMIENTO ADMINSTRATIVOS

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Totalmente de acuerdo	45	68%
De acuerdo	21	32%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 8. PROCEDIMIENTO ADMINSTRATIVOS



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

La Clínica Poveda requiere de procesos de gestión de actividades; los resultados obtenidos de los encuestados que en un 68% están totalmente de acuerdo que las normas y estándares de seguridad para el tratamiento de la información verídica, se debe llevar en todas las áreas de la organización para un debido control de los pacientes, y con un 32% de acuerdo que con la planificación abarca la orientación de sus funciones administrativas y operativas. Es importante que la alta directiva se conlleve coordinación para que efectúe monitoreo de las acciones de todos los integrantes de la entidad y exista comunicación para el progreso de las labores de los integrantes de la entidad.

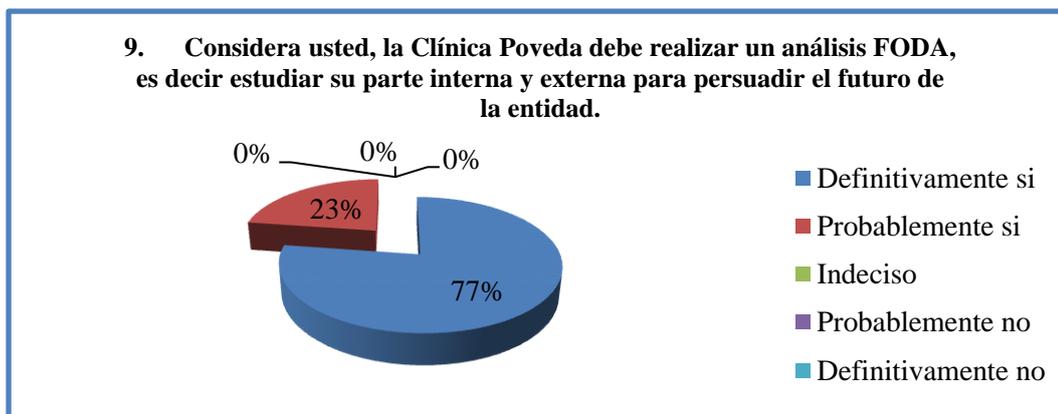
9. Realización del análisis FODA de la Clínica Poveda.

CUADRO N° 19. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNOS

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Definitivamente si	51	77%
Probablemente si	15	23%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 9. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNOS



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las personas encuestadas permiten obtener un diagnóstico preciso en las acciones que desempeñan los colaboradores para el logro de los objetivos de la entidad; de acuerdo a los resultados que con un 77% indicó que definitivamente si se debe realizar un análisis FODA., para saber cuál es la posición actual de la Clínica Poveda en el entorno competitivo y anticiparnos de lo que puede en el futuro. Mientras que con un 23% probablemente si ya que es un monitoreo continuo de los procesos que son muy importantes y direccionar las actividades administrativas en límite de tiempo.

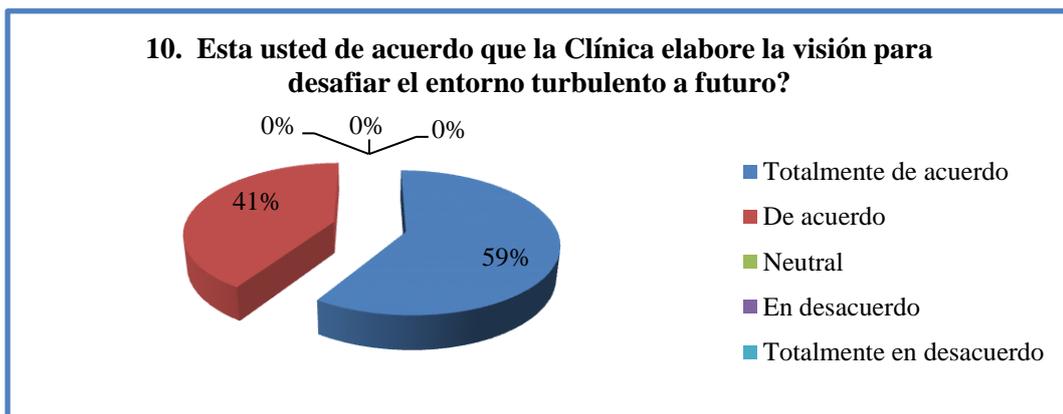
10. Elaborar la visión para desafiar el entorno turbulento a futuro.

CUADRO N° 20. DESAFÍO EN EL ENTORNO COMPETITIVO

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Totalmente de acuerdo	39	59%
De acuerdo	27	41%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 10. DESAFÍO EN EL ENTORNO COMPETITIVO



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las personas encuestadas en el objeto de estudio, se muestran totalmente de acuerdo en un 59% que la visión es elemento rector de la organización para desafiar al entorno y que las personas se comprometan a cumplir sus funciones eficientemente en base a las estrategias implantadas por la alta directiva y tener la certeza que hemos elegido el rumbo adecuado; y mientras que en un 41% indicaron que están de acuerdo a que la entidad elabore una visión para generar que las personas estén orgullosos de pertenecer a las instituciones donde laboran, y son ejes fundamentales ante la sociedad de las funciones que cumplen diariamente.

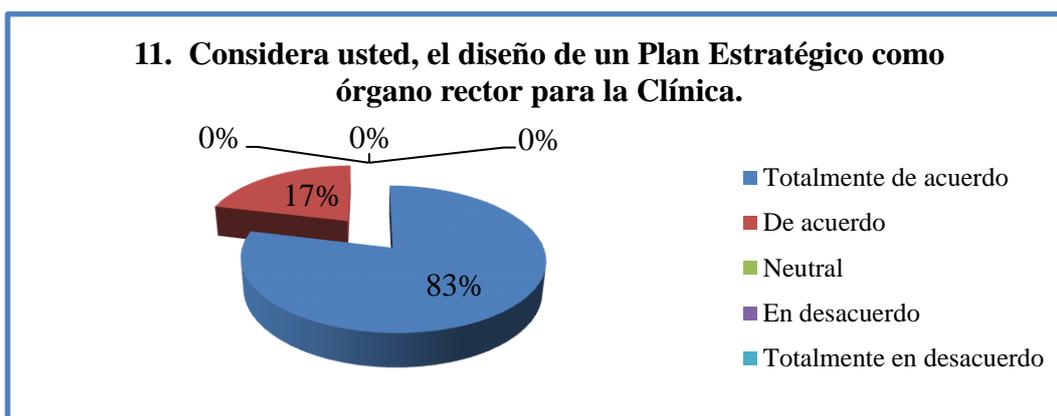
11. Diseño del Plan Estratégico para la Clínica Poveda.

CUADRO N° 21. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA POVEDA

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Totalmente de acuerdo	55	83%
De acuerdo	11	17%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 11. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA POVEDA



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las personas encuestadas, señalaron que con un 83% están totalmente de acuerdo que se diseñe un Plan Estratégico para la Clínica Poveda, mediante el cual se demuestra la poca coordinación de sus funciones y lo más importante de la gestión administrativa; y con un 17% considero de acuerdo, por medio de la elaboración de este manual se beneficiara la entidad; por ende mejorara las funciones y tendrán la certeza en las decisiones en las acciones que se ejecuten por la alta directiva. Es relevante que se implemente este instrumento que implicará un cambio en planificación de las actividades que desempeñan cada uno los colaboradores.

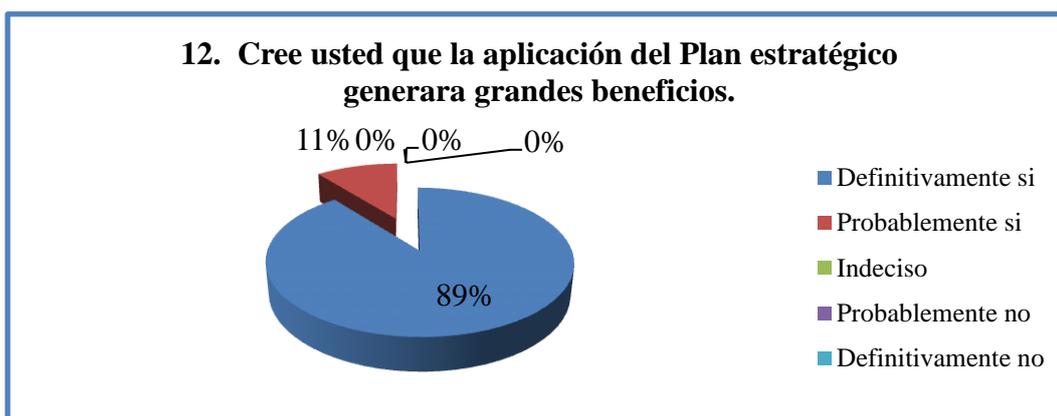
12. Beneficios de la aplicación del Plan Estratégico en la Clínica Poveda.

CUADRO N° 22. BENEFICIOS A LA CLÍNICA POVEDA

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Definitivamente si	59	89%
Probablemente si	7	11%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 12. BENEFICIOS A LA CLÍNICA POVEDA



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

En base a los resultados obtenidos de las personas encuestadas, el 89% indicó que definitivamente si se tendrá beneficios fructíferos en la planificación administrativa de la Clínica Poveda y que justifique todas las necesidades prioritarias que ayude al desarrollo institucional de direccionar las actividades administrativas, y con un 11% tolera que probablemente si, por que todo proceso de planeación es de vital importancia en los distintos escenarios cambiantes en el entorno. En la certeza de las decisiones permitirá que la entidad de la salud, se encamine en futuro que predomine la certidumbre ante situaciones imprevistas que ocasiona el entorno.

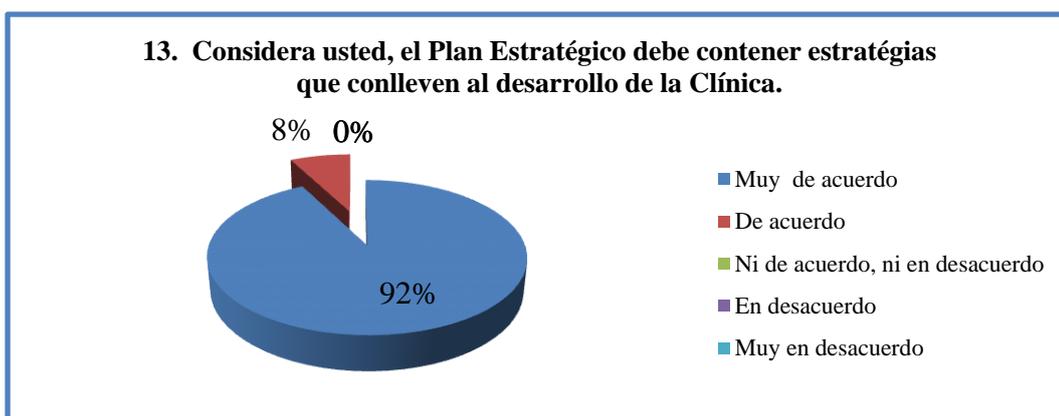
13. Estratégias del Plan Estratégico para el desarrollo de la Clínica.

CUADRO N° 23. DESARROLLO DE ESTRATÉGIAS

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Muy de acuerdo	61	92%
De acuerdo	5	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 13. DESARROLLO DE ESTRATÉGIAS



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las estrategias comprende la importancia al elaborar un Plan Estratégico, por tal motivo que con un 92% las personas encuestadas están muy de acuerdo que se debe considerar estrategias que contribuyan al cambio para el desarrollo de la entidad, y mejorar la actividades administrativas de cada de los colaboradores para direccionar el rumbo institucional en el plazo que se estipule; y en un 8% está de acuerdo que exista aquello y demostrar los efectos cambiantes en el entorno y realizar un análisis en la organización tanto internos como externos en base al límite de tiempo establecido para su posible ejecución por parte de la alta directiva de la entidad.

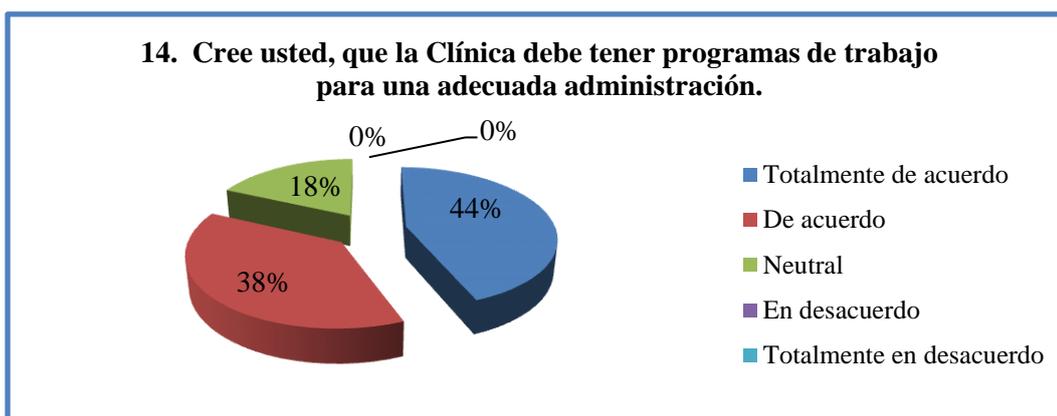
14. Programas de trabajo para una adecuada administración en la Clínica.

CUADRO N° 24. PROGRAMAS DE TRABAJO ADMINISTRATIVO

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Totalmente de acuerdo	29	44%
De acuerdo	25	38%
Neutral	12	18%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 14. PROGRAMAS DE TRABAJO ADMINISTRATIVO



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Las personas encuestadas, señalaron que con un 44% están totalmente de acuerdo que la alta directiva de la Clínica Poveda, son los encargados de organizar y dirigir los procesos de ejecución de programas para orientar las actividades en la búsqueda del desarrollo de la entidad; y consecutivamente con un 38% está de acuerdo que se implanten programas para un debido control de las funciones de cada colaborador, y mientras con un 18% opinó neutral porque el gerente de la entidad dirige la vida administrativa y operativa de la Clínica, y es el encargado de dirigir a todos los involucrados para que ejecuten sus funciones adecuadamente en su área de trabajo.

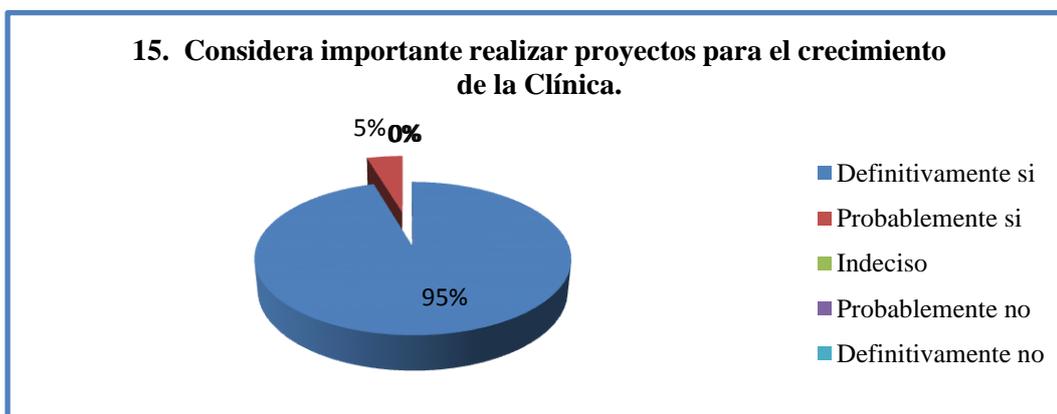
15. Los proyectos para el crecimiento de la Clínica Poveda.

CUADRO N° 25. PROYECTOS DE CRECIMIENTO

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Definitivamente si	63	95%
Probablemente si	3	5%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

GRÁFICO N° 15. PROYECTOS DE CRECIMIENTO



Fuente: Encuesta a Personal de Apoyo, Proveedores y Clientes Fijos de la Clínica Poveda

Con toda la información recopilada de los encuestados, es importante prever el futuro de la Clínica, en cuanto a la realización de proyectos que se deben diseñar en el Plan Estratégico, siendo así que en un 95% aporato que definitivamente si la entidad necesita proyectos y debe tener presente las proyecciones de crecimiento institucional sobre temas de investigación y desarrollo e incremento de la tecnología para ser reconocido en el entorno competitivo; y con un 5% se refirió que probablemente sí, procurando mejorar la atención a los usuarios y satisfacer las expectativas que ellos requieren y ser guías para otras entidades.

3.3 F.O.D.A DE LA “CLÍNICA POVEDA”

CUADRO N° 26. F.O.D.A. DE LA “CLÍNICA POVEDA”

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Incremento de clientes fijos a la Clínica Poveda ✚ Talento humano de la salud calificado y de excelencia ✚ Profesional de la salud comprometido con la entidad y los usuarios(as) ✚ Brindar calidad de atención y seguridad del paciente. ✚ Colaboradores motivados con principios éticos definidos. ✚ Experiencia adquirida durante los 19 años de servicio a la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Existen equipos médicos, obsoletos a la tecnología ✚ Inexistencia de una página web, donde se pueda encontrar todos los servicios médicos que dispone la Clínica Poveda ✚ Carencia de elementos administrativos en la entidad. ✚ Escasa imagen corporativa de la entidad ante la sociedad. ✚ Aumento de listas de espera en especialidades de consultas médica ✚ Déficit de renovación de la parte estructural y administrativa.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejecución de un Plan Estratégico para la Clínica. ✚ Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones de salud ✚ Remodelación de infraestructura física ✚ Adquirir nuevos equipos médicos de alta tecnología ✚ Proyectar nuevas especialidades en salud. ✚ Adquirir una imagen de excelencia ante la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Presencia de centros de salud privados con precios bajos en la atención al paciente. ✚ Competencia con el sector público. ✚ Nuevas leyes de sanidad gubernamental ✚ Equipos de alta tecnología en el mercado de la salud. ✚ Nuevos profesionales especializados en otros países de mayor tecnología. ✚ Proyecto de desarrollo entre el ministerio de salud con otras clínicas u hospitales de sector.

Fuente: Clínica Poveda

3.4 CONCLUSIONES

1. En las entrevistas realizadas a los integrantes de la Clínica Poveda, opinaron que es aconsejable el Plan Estratégico; porque representa una herramienta importante a la gestión administrativa para el direccionamiento institucional y ejecutar los elementos administrativos para priorizar los proyectos que requiere la entidad para el desarrollo.
2. Durante el análisis de los resultados de las entrevistas, se concluyó que la entidad debe contar con misión y visión y persuadir en el futuro, para un proceso de fijación de los objetivos que promoviera la coordinación de las funciones que oriente al desarrollo y brindar mejores servicios de calidad, solo se lograría con la ayuda general de los colaboradores de la Clínica.
3. En las encuestas se concluyó que en la Clínica Poveda, deben efectuarse reuniones de trabajo con todos los integrantes; para que exista planificación flexible con respecto a las funciones que desempeñan, por los diferentes factores internos y externos que ocasiona el entorno turbulento, además se indica que el crecimiento de la empresa.
4. El resultado que se obtuvo de las encuestas, es relevante para la incorporación de programas y proyectos para el Plan Estratégico en la Clínica Poveda; indicaron que deben cumplir con los objetivos que se planteen para la correcta gestión administrativa del talento humano en sus funciones que desempeña en el accionar cotidiano.
5. Ejecutar la dirección administrativa en el diseño del Plan Estratégico, hacia la Clínica con el objetivo que se logre estructurar una gestión laboral, además se requiere nuevos proyectos para la realización de cambios oportunos dentro de la entidad; interna como externa. Estructurar un Plan Operativo el cual se pueda demostrar con exactitud los distintos programas.

CAPÍTULO IV

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA “CLÍNICA POVEDA”, EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2013-2017.

4.1 PRESENTACIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo mejorar la parte administrativa de la Clínica Poveda, permitiéndole de manera oportuna tener mejores alternativas de funcionamiento y lo más importante, una mejor visión ante los clientes.

Para la Clínica, se propone un modelo estratégico el cual admita la creación de su razón de ser de la institución, se crea la Filosofía, Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Valores y Principios de la organización; logrando así que el gerente de la organización pueda tomar la mejor decisión en cuanto al mejoramiento administrativo de la entidad.

Gracias a este Plan Estratégico, se podrá dar a conocer las diferentes funciones que posee cada uno de los integrantes de la Clínica, además se realiza un análisis interno y externo de la entidad; el cuál permita obtener las inexactitudes que se ha adquirido durante el tiempo que la organización sufrió un estado decreciente en la parte institucional, con el establecimiento de reglamentos y políticas que ayuden a un mejor desempeño de los colaboradores que laboran en la entidad.

En el mejoramiento de la Clínica, se estableció programas, proyectos que ayuden a la organización a mostrarse como una de las mejores dentro del sector por su labor administrativo y sobre todo porque busca el bienestar de los clientes y de la población en general, para ello se ofrece un servicio de calidad, una atención especializada con médicos especializados fuera del país, donde su lema sea reflejado hacia sus usuarios como es: “La Salud al Alcance de Todos”.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

GRÁFICO N° 16



La Clínica Poveda, es una institución de la salud que se encuentra ubicada en territorio ecuatoriano, específicamente en la Región Costa, Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, fundado el 27 de Octubre de 1993.

Empresa: Clínica Poveda.

Dirección: Calle 6ta. Av. Montecristi-Barrio San Francisco, Sector Siete Esquina.

Horarios de atención: 08:00 am., hasta 20:00 pm.

Número de colaboradores: 16

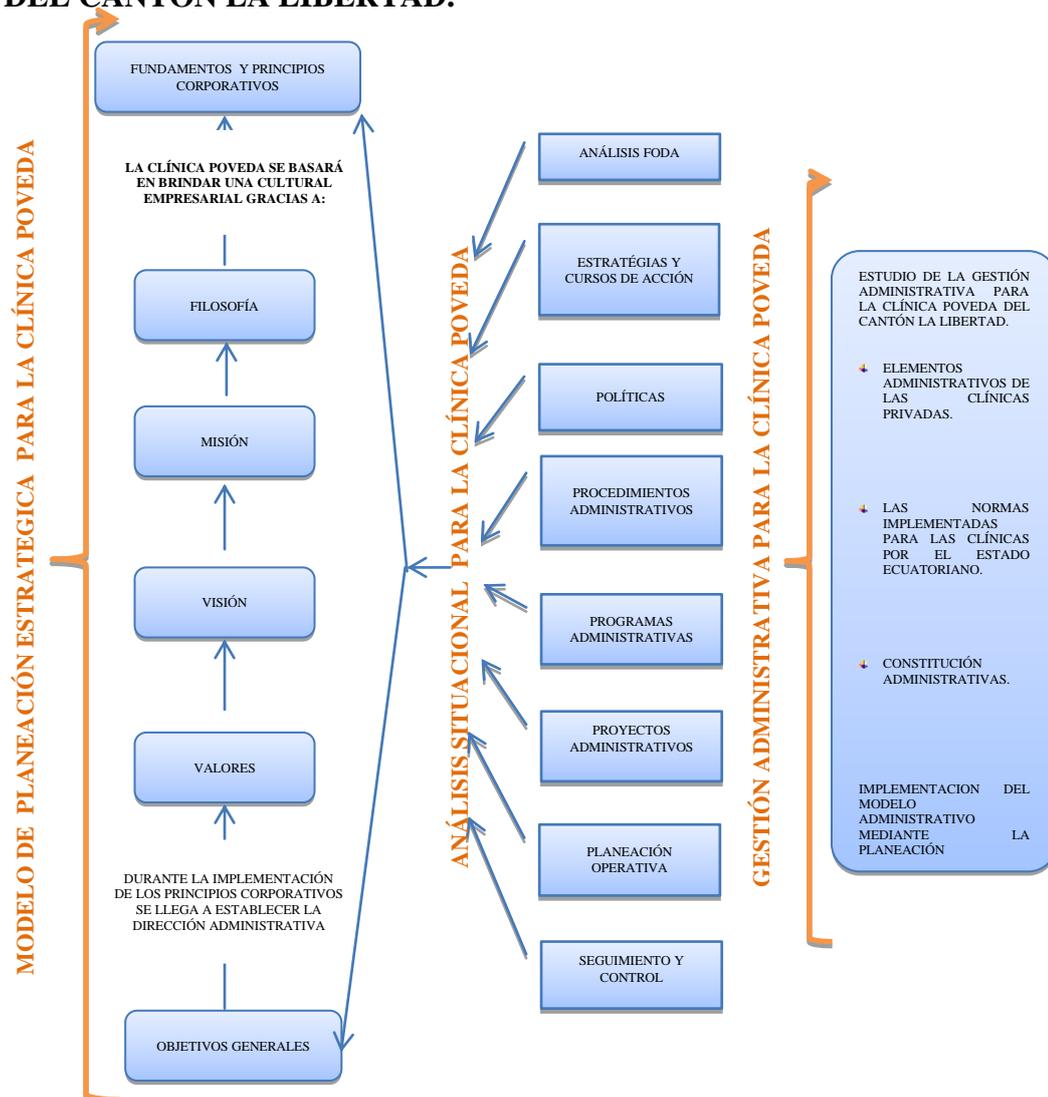
Beneficiarios: Cliente de la clase media baja.

Periodo de ejecución: 2013-2017

Técnico Responsable: Dr. Francisco Poveda Ureta

4.3 MODELO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

CUADRO N° 27.- MODELO PROPUESTO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA BASADA EN LOS AUTORES JOAQUÍN RODRÍGUEZ (2005) Y JAIRO AMAYA AMAYA (2008) PARA LA CLINICA POVEDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD.



Fuente: Clínica Poveda.

El modelo de Planeación Estratégica del autor es indispensable para su aplicación en el objeto de estudio. Este modelo es una parte esencial al modelo que nuestra investigación requiere para la presente ejecución de todas las actividades que se han planteados dentro de este trabajo permitiendo de esa manera establecer parámetros.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En el presente trabajo se desarrolla las diferentes funciones que la Clínica Poveda, deberá llevar a cabo para realizar una correcta administración, siendo el principal objetivo para que dicha organización se encamine hacia el éxito deseado, en la actualidad la entidad dispone una estructura poco formalizada, y organigrama semiestructurado; y ayude a los colaboradores internos como externo. A partir de esta se establece la estructura orgánica de la institución.

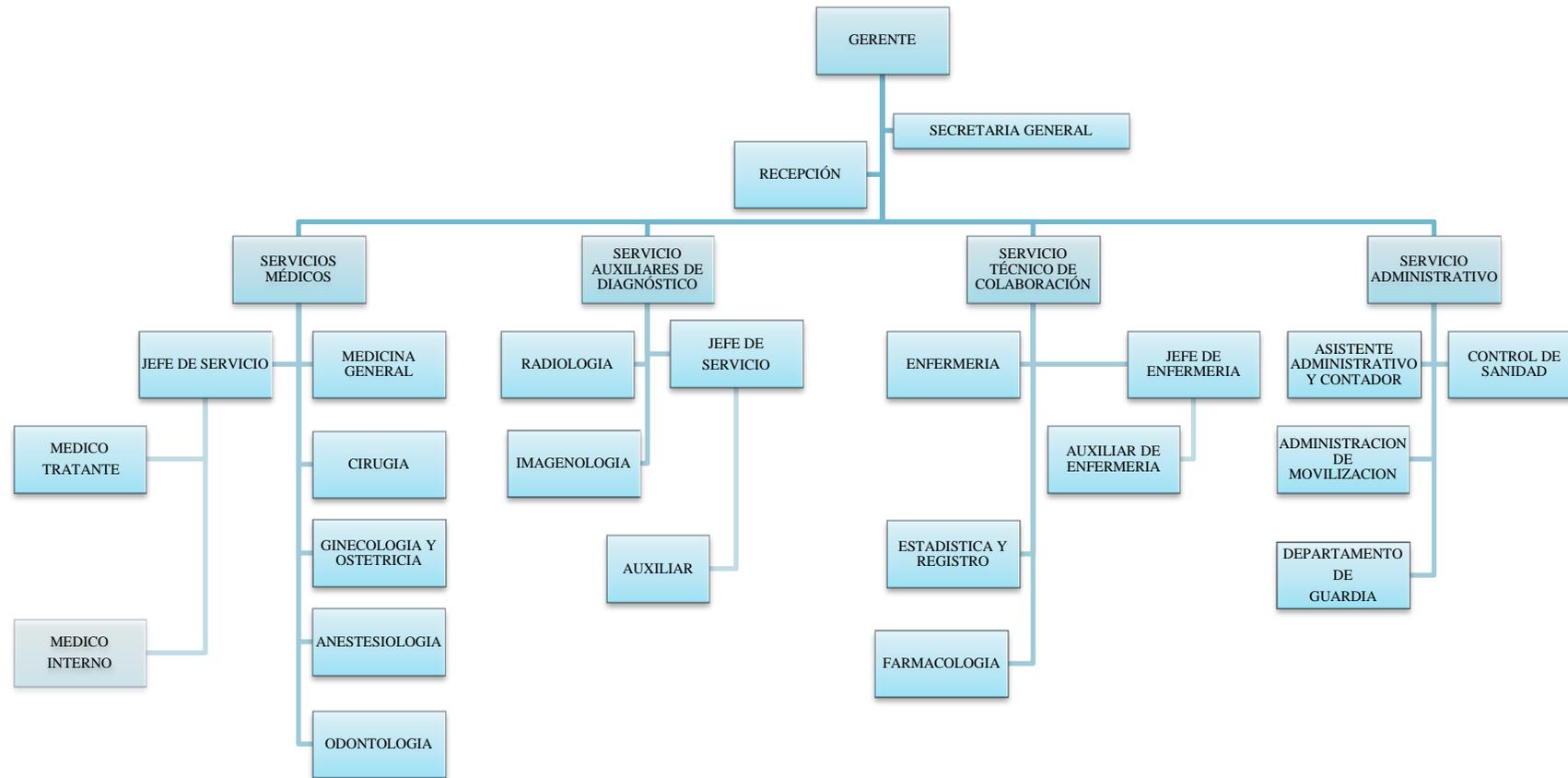
La Clínica Poveda se podrá recuperar en el poco tiempo que se ponga en práctica y se ejecuten los nuevos cambios administrativos en la entidad, la planeación admitirá la creación de:

- ✓ Misión,
- ✓ Visión,
- ✓ Objetivos,
- ✓ Políticas de Calidad
- ✓ Metas

Todas estas herramientas permitirán alcanzar, auxiliar las deficiencias que se han encontrado en su desarrollo profesional administrativo, con un adecuado Organigrama y la presentación de todo el talento humano; esto ayuda establecer una de las mejores Clínica a pesar de ser servicio privado.

De esa manera se plantea una estructura adecuada según los requisitos que posee la institución para los beneficios de lograr los objetivos deseados al presente y futura de la vida organizacional de la clínica.

CUADRO N° 28. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA POVEDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD



Fuente: Clínica Poveda

4.5 ORGANICO FUNCIONAL

En el organismo funcional tal como lo demuestra la estructura orgánica está comprendida por las funciones que desempeña cada integrante de un departamento, a continuación se detalla las funciones y perfiles que cada persona debe tener para laborar en la Clínica Poveda, es necesario que se elija las mejores decisiones para una adecuada administración de las actividades para lograr ser de nuevo reconocida e ingresar al campo competitivo, para aquello se detalla las funciones y perfiles de cada uno de ellos, a continuación:

PERFILES Y FUNCIONES DEL DIRECTORIO

GERENTE

El Gerente es la autoridad máxima de la organización y es el responsable de cumplir y hacer cumplir las actividades encomendadas a las diversas áreas. La Clínica Poveda se caracterizará por el desarrollo de funciones médicas, una de las principales es definir la persona que estará a cargo de estas tareas; siendo el gerente el organismo principal de la institución, estando por arriba encima de toda la empresa, además con la independencia de los integrantes de la entidad ayudaran en las actividades o determinadas funciones.

Perfiles

Toda persona que sea gerente de la Clínica Poveda, deberá tener el siguiente perfil, donde poseerá actitudes que demuestren la capacidad de administrar una empresa. Para ello se presenta el siguiente perfil:

- ✓ Edad de 30 en adelante (hasta donde su capacidad intelectual lo permita)

- ✓ Estudios profesionales en carreras afines en administración

- ✓ Experiencia en las actividades del puesto a ocupar
- ✓ Tener iniciativa propia con la capacidad de tomar decisiones
- ✓ Liderazgo, ética profesional y empatía
- ✓ Tener la capacidad de comunicación, y trabajar en equipo
- ✓ Proponer las diversas estrategias a futuro de la Clínica.

Funciones

- ✓ El Gerente conjuntamente con el personal de la Clínica, deberá plantear actividades estratégicas que ayude a la renovación de funciones
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los colaboradores de la Clínica
- ✓ Estudiar y plantear en una asamblea general, las metas a corto y largo plazo para conseguir los objetivos proyectados
- ✓ Es el representante legal de la Clínica Poveda, y está en su obligación velar por la entidad
- ✓ Estudiar la contratación del talento administrativo para el buen funcionamiento de la Clínica Poveda
- ✓ Tomar decisiones sobre políticas generales y de las actividades básicas
- ✓ Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, proveedores y gerentes corporativos para mantener el buen funcionamiento de la empresa

- ✓ Ejercer autoridad y responsabilidad para cumplir con los diversos programas
- ✓ Elaborar conjuntamente con los colaboradores, el presupuesto anual de la Clínica, el cual dará el visto bueno en la aprobación de la asamblea general
- ✓ Coordinar las actividades administrativas para asegurar que los registros de cada paciente y sobre todo de la institución sea ejecutando correctamente.

4.5.1 Servicios Médicos

Representa todos los servicios que ofrece la entidad; los servicios médicos en la Clínica cuenta con un grupo de profesionales capacitados que se encuentran en los diferentes consultorios con sus respectivas especialidades, cuya función principal es brindar atención de calidad a los usuarios de la comunidad. Entre los servicios que presta el área médica de la Clínica Poveda, son los siguientes:

- Servicio de Consulta Externa
- Servicio de Hospitalización
- Servicio de Emergencia
- Servicio de Maternidad
- Servicio de Cirugía
- Servicio de Fisioterapia
- Servicio de Laboratorio
- Servicio de Rayos X, ecosonografía y tomografía.

En la Clínica Poveda se indica que las especialidades básicas que se brinda son importantes para un sector o población, como la Clínica se especializa en prestar la mejor alternativa y cuidado del paciente, entre ellas son las siguientes:

- Medicina Interna
- Cirugía
- Ginecología y Obstetricia
- Pediatría y Neonatología
- Anestesista
- Consulta Externa y Emergencia

La Clínica Poveda, cuenta con un personal de apoyo; aquellos que harán que la institución se visualice con una imagen innovadora en el sector que se desarrolla:

- Jefe de Servicio
- Médico Tratante
- Médico Residente
- Interno de Medicina

Perfil de Médico

Los médicos que prestan sus servicios para la Clínica Poveda deberán tener como perfil; las siguientes actitudes:

- Poseer título universitario de alto nivel
- Edad de 35 en adelante
- Tener experiencia laboral
- Haber adquirido cursos prácticos de servicios médicos
- Poseer actitud de líder, integridad moral y ética
- Capacidad de comunicación y obtener dotes de psicología
- Capacidad de trabajar en equipo

Funciones

- Estudiar el medio donde desarrolla sus labores para una adecuada administración de las tareas
- Lograr la máxima satisfacción de las necesidades de las personas, familia y comunidad en general
- Utilizar las técnicas básicas para implementar cursos de enfermería que permitan ayudar a la comunidad, y detectar oportunamente los problemas
- Establecer estrategias que ayuden a solucionar dichos problemas para una buena administración de sus recursos administrativo
- Promocionar, prevenir, y controlar el medio ambiente saludable
- Realizar una revisión y análisis de las normas legales y reglamentarias

4.5.2 Servicio Auxiliares de Diagnóstico

Perfiles para el puesto de Radiología e Imagenología

Para el puesto de estas dos dependencias deberán ser personas que tengan total conocimientos de estas especialidades:

- ❖ Edad desde los 25 años, límite de edad
- ❖ Estudios profesionales: en carreras afines, sobre todo en las especialidades mencionadas
- ❖ Experiencia mínima de 2 años
- ❖ Estudios universitario a nivel de medicina
- ❖ Tener actitud de lider

Funciones

Cada persona que ocupe el puesto para estas dos especialidades; deberá poseer la responsabilidad de una adecuada planeación, organización, liderazgo y control de los recursos. Estos dos servicios permitirán ayudara que la Clínica logre sus objetivos planteados durante las actividades.

- ❖ Deberán contralar y tener en perfecta condiciones los equipos médicos
- ❖ Llevaran un control diario del paciente que ingresan a la Clínica
- ❖ Determina qué tareas han de realizarse, quién las efectuará, quien reporta a quién y dónde se tomarán las decisiones.

4.5.3 Servicio Técnico de Colaboración

Son las actividades específicas que contribuyen a la prestación de servicios de atención de salud de la Clínica Poveda. Los servicios básicos que conforman son:

- Enfermería
- Alimentación y Dietética
- Estadística y Registros Médicos
- Farmacia

Además cuenta con el siguiente personal de apoyo:

- Jefe de Enfermería
- Enfermeras
- Auxiliar de Enfermería

Perfiles de Enfermeras

La Clínica Poveda, se caracterizará por tener un equipo de enfermeras idóneas, aquellas que velen por el bienestar de los clientes y sobre todo de la entidad, se presenta el siguiente perfil:

- Tener 20 años en adelante
- Capaz de ejecutar políticas en materia de vigilancia sanitaria y de control de calidad de los productos médico

- Poseer título profesional; al menos cursos consecutivos de enfermería
- Tener al menos 2 años de experiencia laboral o práctica
- Ser guías de dirección de la Clínica, cuando sus alternos no se encuentren
- Formular planes y programas orientados a proteger la salud individual y colectiva

Funciones

- Elaborar la ficha médica del paciente que para el efecto se utilice
- Archiva los resultados de los exámenes de cada uno de los pacientes, y la documentación de los diferentes procesos y trámites
- Deberá registrar y coordinar el archivo de los certificados médicos respectivos
- Actualizar los registros médicos del personal

4.5.4 Servicio Administrativo

El área administrativa es la encargada y a la vez responsable de la Gestión Administrativa, Financiera y el Control de recursos en apoyo a la prestación de atención médica. Está orientada a planificar y controlar el buen funcionamiento de la Clínica.

Perfiles del Asistente Administrativo y Contador

Para el puesto de estas dos dependencias deberán ser personas que tengan total conocimientos de estas facultades:

- Coordinar e implementar los procesos administrativos de la Clínica.
- Facilitar el servicio de atención médica a los clientes fijos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Identificar las funciones, procedimientos, de cada colaborador en las áreas administrativas, dentro de la organización y su entorno.
- Analizar el presupuesto de anual de la entidad, y de las contribuciones con el estado.
- Toma de decisiones acertadas en la factibilidad de los proyectos de desarrollo de la Clínica.

Funciones

- Ejecutar los procesos administrativos en programas y proyectos de la Clínica
- Aplicar normas y procedimientos administrativos definidos
- Elaborar documentación necesaria, revisar y evaluar los cálculos contables
- Llevar registro y control de los recursos financieros asignados
- Promover la eficiencia y eficacia del control de gestión administrativa
- Capacitar al profesional de la medicina, y funcional en el conocimiento de técnicas modernas de control dentro de la Clínica Poveda
- Establecer relaciones interpersonales entre los miembros de la Clínica, que permita obtener imagen corporativa y prestigio

4.6 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

1 FILOSOFÍA

En la innovación de la Clínica Poveda unos de los cambios que se considera es plantear la filosofía de la entidad, aquella que permita proyectar una imagen corporativa hacia la sociedad. Además refleja una actitud y una conducta ética, donde los colaboradores son los ideales para brindar los servicios médicos, la forma que presenta la institución hacia los demás determina actividades de gran importancia para el reconocimiento de la responsabilidad social y ética hacia el cumplimiento de nuestra misión en la empresa. Todo esto permite a la Clínica proyectar la siguiente filosofía:

La Clínica Poveda cuenta con una infraestructura adecuada el cual les permite brindar un servicio de calidad, es por tal razón que su lema esta orientada a “La Salud al Alcance de Todos”, con la atención idóneas de los integrantes de la organización.

2 MISIÓN

La misión de la Clínica Poveda es: Prestar un servicio de alta calidad y calidez con los mejores médicos especializados, mediante una estructura renovadora hacia el futuro para que los clientes se estén satisfecho de la asistencia brindada.

3 VISIÓN

La visión de la Clínica Poveda está orientada a: Brindar hacia el futuro un servicio de alta tecnología, mediante la aplicación de estrategias cambiantes con la ayuda exhaustiva de los integrantes de la entidad para que de esa manera mejorar las funciones administrativas y establecer áreas de excelente profesionales dentro de la organización.

4 PRINCIPIOS

Integridad: La Clínica Poveda es una entidad de salud que brindará la mejor atención médica, con médicos profesionales que han recibidos estudios en el exterior, y permite brindar atención médica de óptimas condiciones a través de la colaboración de los integrantes de la institución. Además la entidad se presenta como una organización integra en sus funciones y privacidad del paciente reflejando así su misión y visión de la entidad.

Respeto: La Clínica Poveda se caracterizará por demostrar eficientemente el respeto hacia los pacientes, en la confiabilidad de los resultados y velar la seguridad de cada uno de ellos al momento de adquirir los servicios de este centro clínico, mediante la implementación de un sistema de calidad en la atención que beneficie a cada uno de los pacientes.

Eficiencia: La institución se caracterizará por brindar un servicio eficiente en sus diferentes áreas, donde se ejecutará la gestión administrativa como el principal exponente para el crecimiento de la Clínica; y maximizar la oportunidad que se presente dentro del campo competitivo mediante los procesos establecidos dentro de la organización, permitiendo brindar una atención en salud oportuna y de alta calidad.

Equidad: La Clínica demostrará a todos los pacientes, ya sea personas de distintos géneros y edades expuestos a riesgos de salud, donde se les brinde una atención especializada con el fin de dar protección y atención integral, desarrollando la confianza entre los pacientes y futuros clientes.

Relación con el entorno: La Clínica debe tener vínculos con otras entidades que se dedique a la comprensión y aceptación de diversas administraciones médicas, para el monitoreo de las leyes gubernamentales mediante un diálogo social, para aportar al logro de un desarrollo del sector de la salud.

5 VALORES

Responsabilidad: La Clínica Poveda tiene como valor principal la responsabilidad con sus pacientes y actividades que se presente durante la administración de sus funciones, dando a conocer como valor corporativo de mayor realce, indicando el compromiso enorme que se adquiere con la comunidad que cada día prefieren nuestros servicios.

Privacidad y Confidencialidad: Los integrantes de la Clínica contribuirán con el compromiso de promover la participación para el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. Principalmente demostrando la ética profesional hacia la identidad e intimidad de nuestros pacientes, donde la confiabilidad de la información entidad se manejara de forma reservado para los demás.

Ética: La Clínica Poveda, además de tener sus principios representa sus valores, siendo así que la ética conlleva a la institución hacia una imagen ante la sociedad del buen comportamiento del talento humano en sus funciones administrativas y operativas, orientado hacia el éxito tanto profesional como personal para todos los que integran la organización.

Servicio: La imagen corporativa que proyecta la Clínica hacia la comunidad es de vital importancia, que esto hace que sea reconocida, uno de los principales funciones es el brindar un buen servicio médico, convirtiéndose como una vocación para el cumplimiento de la función social y atención personalizada y contribuir a las soluciones a ciertas necesidades de la población.

Trabajo en equipo: Los colaboradores que laboran en la Clínica, se orientan a conseguir resultados superiores en los procesos de las diversas funciones de los involucrados que desempeñen, y la coordinación es fundamental para potencializar la sinergia laboral del equipo de trabajo a conseguir los objetivos organizacionales.

6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- a) Realizar un estudio minucioso para detectar las amenazas y oportunidades que presenta la Clínica, permitiendo conocer con exactitud las necesidades y demandas de los grupos de interés para competir en el mercado con las diversas instituciones.
- b) Lograr que la Clínica se establezca como uno de los principales centros de salud reconocida dentro del medio y sectores aledaños, por implementar procesos administrativos que conlleve al mejoramiento oportuno de las funciones durante los primeros 5 años.
- c) Garantizar la igualdad y equidad al brindar la atención personalizada para los clientes que acudan al centro médico de salud, proporcionando al sector un servicio de alta calidad con los mejores profesionales durante los 365 días del año mediante un adecuado proceso administrativo.
- d) Mejorar la agilidad y rapidez en la gestión de las consultas, satisfaciendo las necesidades de adquirir una atención médica personalizada, mediante profesionales de la salud reconocidos por su trayectoria y conocimientos científicos adquiridos en otras entidades.
- e) Aumentar las innovaciones de confort para las instalaciones de la Clínica, y de esa manera brindar un servicio de atención especializada; y oportuno de calidad a los clientes fijos y posibles usuarios de la comunidad libertense durante los 365 días del año.
- f) Brindar un servicio con un adecuado equipamiento médico, que permita satisfacer las necesidades y asegurar la continuidad de la atención con otros parámetros de medición, y una planificación de 3 meses continuos llegando así al objetivo principal de la Clínica Poveda.

7 ANÁLISIS FODA

En el proceso de análisis se consideran aspectos importantes, en aquellas situaciones que provocan incertidumbre y benefician a la Clínica. Entre ellos se considera el F.O.D.A., que significa F (Fortalezas), O (Oportunidades), D (Debilidades), A (Amenazas).

En la identificación del análisis interno y externo de la institución se tratará de escoger los elementos más importantes que pueden beneficiar o perjudicar a la Clínica para el desarrollo dentro del campo competitivo. Estos factores se puede notar que la espera es la principal causa de insatisfacción entre los usuarios, siendo el aspecto peor valorado durante la adquisición de los distintos servicios médico, entre ellos hospitalización, consultas y urgencias, y al ser detectados ayuden a la superación y cambios oportunos para el crecimiento corporativo.

Consideramos que el primer paso para mejorar la calidad del servicio, es hacer un uso eficiente de los limitados recursos de que dispone la Clínica, estableciendo un sistema de detección, notificación, registro y análisis de incidentes en los servicios y unidades dentro de una jornada anual para compartir experiencias y buenas prácticas en seguridad del paciente con reconocimiento a las personas implicadas en este sistema y de esa manera desarrollar un plan que detecte los efectos que generen cambios adversos que brinde una seguridad a los pacientes. Tenemos las siguientes fuerzas positivas y negativas donde se analiza:

Fortalezas: Aprovechar las ventajas de la Clínica, la asertividad en las decisiones.

Oportunidades: Monitorear el entorno para ejecutar los posibles proyectos.

Debilidades: Realizar las posibles acciones correctivas en la Clínica.

Amenazas: Ejecutar Las estrategias y disminuir la incertidumbre en el entorno.

7.1 MATRIZ DEL FODA ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA POVEDA.

CUADRO N° 29. MATRIZ DEL ANÁLISIS FO-DO

ESTRATEGIAS (FO)	FACT. FINANCIERA	FACT. TECNOLOG.	FACT. ADMINIST.	TOTAL
Beneficiar a la clínica Poveda mediante los incrementos de clientes fijos mediante la ejecución del plan estratégico	1	1	5	7
Aprovechar el talento humano especializado y de esa manera establecer alianzas o convenios con otras entidades.	1	1	3	5
Los profesionales que se sientan comprometidos con la entidad podrán ingresar se encontraran en una ambiente estable y cómodo.	1	1	4	6
La clínica Poveda se fortalecerá gracias a la prestación de una atención especializada mediante la adquisición de nuevas tecnología	1	3	1	5
La clínica tendrá como fortaleza colaboradores motivados, esto ayudara a encaminar nuevas tareas para llegar al éxito.	1	1	3	5
Desde su creación de la clínica ha tenido mucha experiencia, esto hace que los años sean recuperados para brindar una excelente imagen competitiva	1	2	4	7
ESTRATEGIAS (DO)				
La poca tecnología dentro de la clínica ha provocado un bajo rendimiento financiero, de las cuales se implementara una adecuada planificación	2	2	1	5
La falta de medio tecnológico en cuanto a la comunicación ha provocado que muchas personas no reconozcan esta clínica, por tal razón que se implementara convenios con medios para llevar a cabo dicho conocimiento.	1	2	4	7
La falta de elementos administrativo hacia la clínica género que no se desarrollen ideas para la remodelación o más bien se ha quedado en solo palabras	2	4	5	11
La falta de nuevos esquemas provoco que la imagen corporativa se vea en un nivel decreciente, para incrementar la imagen se establecerá nuevas tecnologías	4	2	4	10
La escasez de un adecuado control administrativo provoco que la espera de paciente se ve en aumento, para ello se implementa especialidades que cubran estas necesidades.	3	4	5	12
Las debilidades de la clínica fue la poco administración que existió durante unos 4 años atrás provocando que se establezcan estrategias para ser planificadas	4	1	4	9

Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 30. MATRIZ DEL ANÁLISIS FA-DA

ESTRATEGIAS (FA)	FACT. FINANCIERA	FACT. TECNOLOG.	FACT. ADMINIST.	TOTAL
Mediante la realización de directrices administrativo se establecerá estrategias cómodas para que los clientes accedan hay prefieran los servicios medico privados	4	3	3	10
El personal será parte del crecimiento y fortalecimiento ante la competencia	3	2	5	10
Gracias a los colaboradores comprometidos se regirán las leyes de sanidad adecuadas	2	2	5	9
La implementación de planes estratégicos se podrá brindar una atención de calidad, mediante equipos tecnologías	4	3	5	12
Al incrementar especialidades se liderara en gestión dentro del mercado competitivo, y se adquiriría conocimientos de médicos estudiados fuera del país.	4	4	4	12
La aplicación de los objetivos estratégico favorecería a la clínica para generar proyectos que permitan el desarrollo administrativo	2	2	4	8
ESTRATEGIAS (DA)				
Establecer políticas dentro de promociones que permitan igualar a la competencia, adquiriendo nuevas tecnologías.	4	4	3	11
Detectar los errores o falta de ejecución de actividades permiten que la clínica no alcance el reconocimiento adecuado	5	3	5	13
El proceso administrativo como planeación permitirán coordinar reuniones para establecer una regla idónea	3	3	4	10
Una adecuada publicidad ayudara que la clínica tenga más acogida por sus servicios brindado gracias a la tecnología estable	2	2	4	8
Disponer de alternativas que hayan generado éxito para otras empresas y que la imagen de la clínica no se sienta empañada por falta de una administración.	5	5	5	15
La falta de proyecto ha hecho que la clínica no produzca más si no que se ha limitado a desarrollarse ante otras clínicas u hospitales	4	2	5	11

Fuente: Clínica Poveda

8 ANALISIS DE LA 5 FUERZAS DE PORTER

2.1 Rivalidad entre competidores

La Clínica Poveda, debido que existen hospitales y diversas casas de salud sobrevive en el mercado competitivo. Existen diversas instituciones que compiten, la prioridad es la captación de clientes que es la ventaja de la entidad, y cuanto mayor sea la fortaleza es que a futuro estén posicionados en la mente del usuario. Las competencias en el sector se encuentran las siguientes:

- ◆ Centros de atención no gubernamentales que están alrededor del Cantón.
- ◆ Hospitales públicos de la Provincia.
- ◆ Clínicas que poseen equipos de mayor tecnología.
- ◆ Consultorios médicos privados.

2.2 Amenaza de la entrada de nuevos competidores

Las entidades del sector de la salud de la Provincia, para la Clínica Poveda existe la posibilidad entrada de nuevos competidores y cada vez aumentan los centros de atención de salud y profesionales con actitud positiva en su labor que desempeñan y que superan a pesar de pocas experiencias en especialidades en el cuidado y atención del paciente que desfavorecería a la organización.

Es importante identificar las causas que provoca el entorno para la entidad; así pues, las posibles barreras que tiene la Clínica Poveda, son adquirir rápidamente equipos tecnológicos especializados y de nuevas especialidades, gratificando la preferencia y lealtad de clientes fijos se estima un crecimiento para la organización en sus funciones administrativas.

2.3 Amenaza del ingreso de productos sustitutos

En el sector de la salud se considera productos sustitutos a otras entidades de atención médica posesionadas en el entorno y desfavorecen a la Clínica Poveda, por el precio de las consultas debido que está dirigido a personas de clase social media baja. Por ende la entidad debe priorizar la excelencia en la atención a los usuarios(as) de la población y ser reconocidos como organización solvente por la gestión administrativa que ejecutan.

2.4 Poder de negociación de los consumidores

Los usuarios que acuden a la Clínica Poveda, son considerados clientes fijos a los de la clase media baja, cuyo salario es superior al sueldo básico, y tienen otros ingresos extras; y es el mercado que posee la entidad y está en incremento de captación de posibles pacientes. En la realización del Plan Estratégico el propósito fundamental es acelerar en el entorno competitivo e innovador con la finalidad de generar publicidad y ofrecer un servicio de calidad y calidez y de garantía hacia los usuarios(as).

2.5 Poder de negociación de los Proveedores

La Clínica Poveda, tienen sus proveedores directos que le proporcionan las herramientas medicas de trabajo para la atención a los pacientes en la entidad, la demanda se incrementara en el periodo de tiempo que ayudará para la ejecución del proyecto de estudio y se busca la alternativa de implementar estrategias de integración del talento humano que permitan captar posibles oferentes en la adquisición de nuevos materiales.

Es importante que los proveedores ofrezcan materiales de calidad que brinden garantía para cumplir con los objetivos y metas propuestas en la organización y obtenga un crecimiento acelerado en él entorno.

9 ESTRATÉGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN

En el tema de estudio, es importante establecer las estrategias para desarrollar un plan coherente en el logro de los objetivos de la Clínica Poveda, y los debidos cursos de acción en la implementación de procedimientos administrativos para cumplir con el propósito de la entidad.

Las estrategias que se utilizaran por lo general llevaran sus respectivos cursos de acción el que permita direccionar y emplear los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas que nos puede promover la institución. En la empresa que se estudia permite dar una respuesta para afrontar los retos que impliquen la competencia, que encontremos en nuestro medio entre ellos la clínica Baste que tiene una administración estable.

Para dar la mejor atención médica se estable una adecuada administración de los recursos y para ello se implementa varias estrategias adecuadas donde se debe tener encuentra lo siguiente:

- ✓ En cada obstaculo buscar el mayor número de alternativas para lograr cada uno de los objetivos.
- ✓ Analizar y evaluar cada una de las alternativas tomando en consideración las ventajas y desventajas que se puede desarrollar dentro de la entidad.
- ✓ Seleccionar las las alternativas más idóneas en cuanto a factibilidad y ventajas.

Cada paso que se desarrollara en la clina se debe tener presente si las estrategias a plantear son operables y cumplan con su función; es decir, que sean consistentes y contribuyan al logro del objetivo para entenderlas con claridad para obtener experiencias que permitirá sugerir un mayor número de cursos de acción.

CUADRO N° 31. ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN DE LA “CLÍNICA POVEDA”

TIPOS DE ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS	CURSOS DE ACCIÓN
CRECIMIENTO	1. Buscar mayor participación en el mercado para atraer a los clientes mediante mayores esfuerzos de mercadeo.	a. Plantear programas que brinde conocimiento científico de los distintos servicios. b. Realizar proyectos de mejora continua de la Clínica mediante la opinión del cliente. c. Establecer nexos con otras instituciones de la salud para brindar salud a la población.
	2. Establecer programas de promoción, para llegar a ser reconocidos dentro del sector.	a. Crear una pagina web con la información necesaria de la clinica. b. Realizar convenios con los medios de comunicación. c. Establecer descuentos en los distintos servicios.
FORTALECIMIENTO	1. Servicios de Calidad en la atención al cliente.	a. Satisfacción del paciente con el servicio de calidad adquirido en la Clínica Poveda. b. Talento humano con nuevas ideas innovadoras. c. Direccionar la gestión administrativa de la Clínica y proponer el desarrollo de la misma.
	2. Creacion de los reglamentos internos de la clinica Poveda	a. Estudiar factores negativos para la implementacion de normas y obligaciones de la clinicaPoveda b. Direccionar la gestión administrativa de la Clínica y proponer el desarrollo de la misma, mediante reglamentos estables. c. Satisfacción del paciente con el servicio de calidad adquirido en la Clínica Poveda.
DIFERENCIACIÓN	1. Establecer las correctas habilidades y recursos necesarios de la clínica.	a. Proporcionar a los colaboradores y clientes fijos seguridad y confianza en la atención médica. b. Realizar programas de concientización de las diversas enfermedades. c. Ejecutar los elementos administrativos en la Clínica.
	2. Estudio empresarial de liderazgo tecnológico y de calidad del servicio.	a. Realizar mediciones e incentivos cualitativos y cuantitativos de cada integrante. b. Ejecucion de las coordinaciones de las funciones administrativas de la clinica. c. Establecer diversas forma actividades que permitan diseñar la mejor calidad de servcio para la comunidad.
METODOLÓGICAS	1. Evaluación de la calidad del servicio y estudio de recomendaciones.	a. Retroalimentación de los procesos administrativos para su debido monitoreo de las funciones de los colaboradores. b. Priorizar las políticas institucionales. c. Coordinar un sistema de administración personal de los registros de las consultas de los pacientes.
	2. Estudio de limitaciones en los diseños estratégicos de las actividades, para clasificar la importancia de la variables de los resultados.	a. Implementacion de un esquema donde se exponga de forma aleatoria los procesos necesarios que impidan obtener perdidas importantes para el crecimiento. b. Generar mes a mes un balance entre beneficios y riesgo que procoque la competencia. c. Estudiar la calidad de cada equipo mediante la evidencia científica del estudio medico de cada paciente.

Fuente: Clínica Poveda

10 POLÍTICAS

Las Políticas que se debe establecer en la Clínica Poveda, es para orientar hacia las acciones administrativas y operativas; mediante la aplicación de las normas en la entidad, que contribuirá en las decisiones internas y externa. Además ayudan al logro de los objetivos establecidos por la alta directiva, y facilitan la implementación de las estrategias corporativas en el Plan Estratégico. El detalle de las Políticas aceptadas por los colaboradores de la organización en las entrevistas realizadas, se puede esclarecer que carece de la implementación de reglas, aquellas que influyan en el desarrollo de la ética profesional de la entidad. Para la Clínica Poveda las políticas deberán ser las siguientes:

Políticas de Calidad de la Clínica Poveda.

- Prestación de servicios de salud a la comunidad.
- Compromiso a mejorar la satisfacción de los usuarios y sus familias.
- Implementación de procedimientos flexibles de control.
- Reconocimiento de la imagen corporativa ante la sociedad.
- Garantizar el cuidado oportuno de los pacientes.

Política de Relaciones Públicas de la Clínica Poveda.

- Informar a los usuarios mediante los medios de comunicación: radio y televisión.
- Fortalecimiento en la comunicación de la entidad.

- Publicación por medio de la web, indicando los servicios que dispone la institución y sus renovaciones administrativas.
- Entregar una tarjeta de presentación, a los clientes de la Clínica.
- Direccionamiento técnico administrativo para todos los colaboradores.

Políticas de Convenios de la Clínica Poveda.

- Desarrollar convenios con el Ministerio de Salud Pública del Estado.
- Establecer normas para los que forman parte del convenio, como no incumplir con los acuerdos monetarios de ambas partes.
- Presentar la adecuada documentación de los interesados.
- Anticipar con dos meses anteriores los convenios entre instituciones públicas.
- Las institución deberán ser lealtad a la entidad ante la competencia.

Políticas de Servicios Médicos de la Clínica Poveda.

- Otorgar servicios médicos personalizado a los usuarios.
- Responsabilidad en la atención a los usuarios de la población.
- Brindar un servicio de confort de óptimas condiciones para los usuarios.
- Desarrollo de estrategias ambientales preventivas.
- Responsabilidad social en la atención del usuario.

11 PROCEDIMIENTOS

La Clínica Poveda, se regirá a la elaboración de procesos administrativos y operativos que se deberá ejecutar dentro de la entidad por los colaboradores y propietario logrando promover el desarrollo organizacional. También los diversos Procedimientos del ingreso de pacientes a la institución en los diferentes servicios que ofrece.

CUADRO N° 32. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA POVEDA.

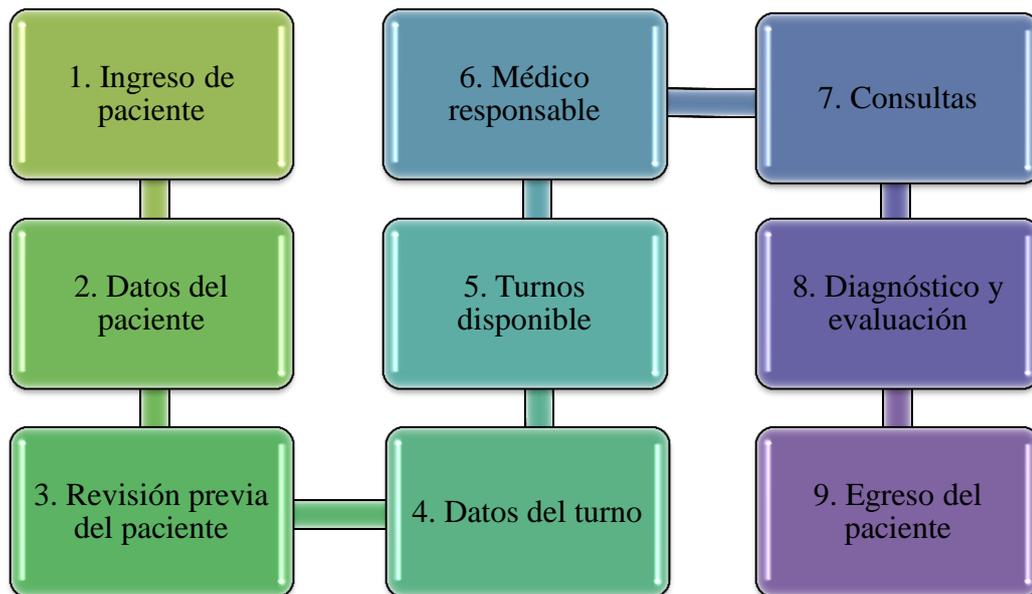


Fuente: Clínica Poveda

La gestión administrativa de la Clínica, se orienta al direccionamiento eficiente y eficaz de las actividades de los colaboradores comprometidos con la entidad de brindar salud a los habitantes de la comunidad libertense, en base a las estrategias conllevará a la institución hacia el éxito en los servicios médicos especializados y a la satisfacción de los usuarios que acudan al establecimiento.

Se detalla el Procedimiento del ingreso de pacientes a la Clínica Poveda.

CUADRO N° 33. PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE USUARIOS.



Fuente: Clínica Poveda

Los usuarios que acuden a la Clínica, son clientes fijos y está en la captación de nuevas personas que se incidan en la atención de los profesionales de salud que laboran en la entidad. El proceso de ingreso de los pacientes orienta al planeamiento estratégico y agilizar los parámetros de control por la magnitud del costo del servicio de atención personalizada. Actualmente, el paciente que ingresa debe cumplir un programa de selección con respecto a las especialidades que brinda a la comunidad; el equipo de profesionales a intervenir durante la permanencia en la Clínica. Los procedimientos que se implementa dentro de la institución fueron creados con gran importancia de manera consecutiva para el desarrollo corporativo institucional de las entidades bien sea del campo de acción que desempeña.

Los siguientes procedimientos es de los servicios que ofrece la Clínica a usuarios.

CUADRO N° 34. PROCEDIMIENTO PARA CIRUGÍA.



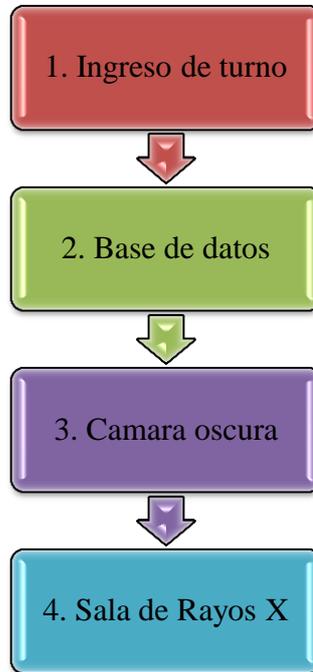
Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 35. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN GINECOLOGÍA.



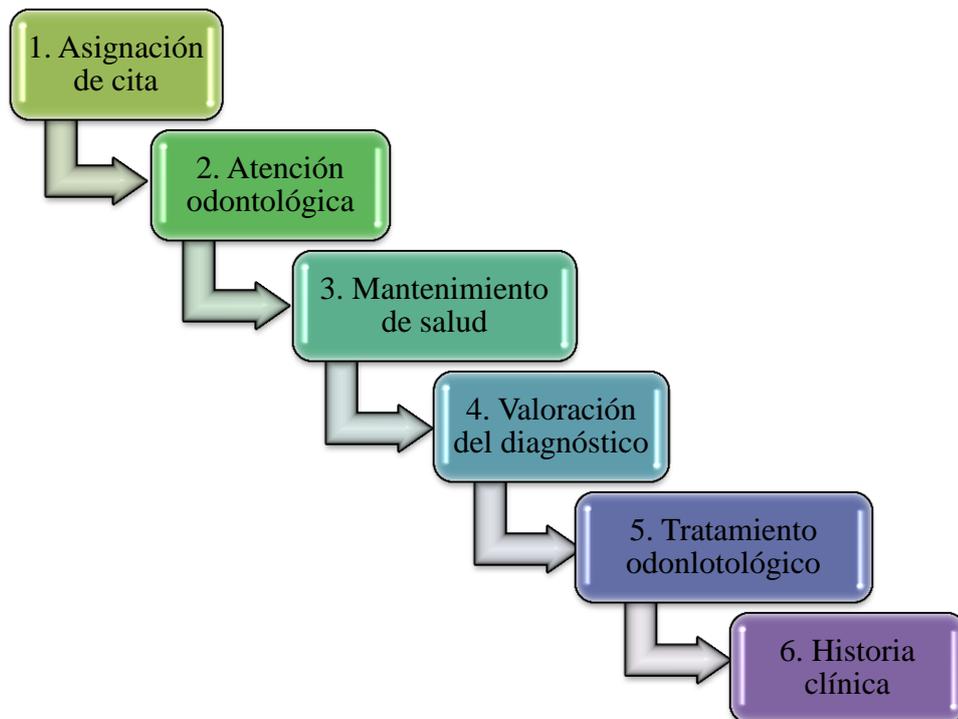
Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 36. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN EN RADIOLOGÍA.



Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 37. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Fuente: Clínica Poveda

12 PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA CLÍNICA POVEDA

CUADRO N° 38. PROGRAMAS DE LA “CLÍNICA POVEDA”

PROGRAMAS	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	RESPONSABLES
1. Contratación de nuevos profesionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remodelación de infraestructura física. 2. Incorporar nuevas especialidades. 3. Adquirir ambulancia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La Clínica Poveda ✚ Profesionales competentes. ✚ Usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Dr. Francisco Poveda. ✚ Administrador
2. Seguridad laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio con los colaboradores profesionales de otras entidades. 2. Creación de un departamento de ahorro al trabajador. 3. Creación de un departamento específico para atención al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La Clínica Poveda. ✚ Los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Dr. Francisco Poveda. ✚ Administrador ✚ Jefe de talento humano.
3. Pasantías pre-profesionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convenios con instituciones educativas. 2. Manejo de tecnologías avanzadas con entidades de otras regiones. 3. Creación de módulos de servicio médico para los sectores rurales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estudiantes secundarios y de tercer nivel. ✚ Profesional de la clínica ✚ El sector rural del cantón La Libertad 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Dr. Francisco Poveda. ✚ Administrador. ✚ Jefe de talento humano.
4. Servicios de atención personalizada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de atención domiciliaria. 2. Servicios de atención móvil. 3. Creación de una farmacia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El Cantón La Libertad 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Dr. Francisco Poveda.

Fuente: Clínica Poveda

13 PROYECTOS DE LA CLÍNICA POVEDA

CUADRO N° 39. PROGRAMAS 1: CONTRATACIÓN DE NUEVOS PROFESIONALES

PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DURACIÓN	CRONOGRAMA					RESULTADOS	BENEFICIARIOS	COSTOS
				2013	2014	2015	2016	2017			
1. Remodelación de infraestructura física	Realizar una remodelación física de la Clínica Poveda, mediante la adquisición de profesionales que permitan dar una imagen corporativa estable para que la sociedad elija los servicios médicos.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Estudio de las medidas de la estructura ✿ Coordinar entre el personal. 	Inicio: Febrero 2013 Final: Junio 2013	-					Mejorar la atención del paciente. Lograr obtener preferencia por parte del ministerio de salud pública por la atención en la infraestructura de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ La Clínica Poveda. ✿ Los usuarios. ✿ Calaboradores. 	\$ 12.000,00
2. Incorporar nuevas especialidades	Incrementar nuevas especialidades dentro de la Clínica Poveda, mediante el concurso de méritos de profesionales para brindar atención médica a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Clasificar las funciones. ✿ Gestionar la parte financiera. 	Inicio: Marzo 2013 Final: Mayo 2013	-					Funcionamiento y equipamiento inmediato. Direccionar las necesidades de los usuarios que acuden a la Clínica.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Los profesionales de salud. 	\$ 8.000,00
3. Adquirir ambulancia	Mejorar la atención especializada mediante la prestación del servicio de ambulatorio para satisfacer las necesidades del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Gestión de recursos financieros. ✿ Disponer de dinero. 	Inicio: Octubre 2013 Final: Febrero 2014	-					Aumentar la credibilidad de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ La comunidad del Cantón La Libertad. 	\$ 45.000,00

Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 40. PROGRAMAS 2: SEGURIDAD LABORAL

PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DURACIÓN	CRONOGRAMA					RESULTADOS	BENEFICIARIOS	COSTOS
				2013	2014	2015	2016	2017			
1. Convenio con los colaboradores profesionales de otras entidades	Convenio de atención médica con otras entidades mediante la aplicación de estrategias de crecimiento para los profesionales de otras instituciones que accedan al servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Establecer relaciones de cooperación e intercambio con otras instituciones médicas. 	Inicio: Marzo 2013 Final: Junio 2013	■					Valorar a los pacientes provenientes de otras clínicas. Cuidado y seguridad al paciente.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Colaboradores. ✿ Los usuarios. 	\$ 2.000,00
2. Creación de un departamento de ahorro al trabajador.	Crear un departamento de ahorro al trabajador, mediante la formulación de esquemas principales que permitan un lineamiento estable hacia los colaboradores y gocen de los beneficios a futuros.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Sencibilizar al gerente de la idea. ✿ Promover la cultura de ahorro. 	Inicio: Abril 2013 Final: Mayo 2013	■					Implementación del departamento de Ahorro de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Colaboradores. 	\$ 5.000,00
3. Creación de un departamento específico para atención al personal.	Crear un departamento específico para atención a los trabajadores, mediante los servicios médicos para que los empleados estén motivados en las labores de la Clínica Poveda.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Planificación de las funciones de cada médico. ✿ Socialización con los colaboradores de los beneficios. 	Inicio: Enero 2014 Final: Enero 2015		■				Reconocimiento en el entorno. Ser diferentes en la atención especializada hacia el talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Colaboradores y familias. 	\$ 5.000,00

Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 41. PROGRAMAS 3: PASANTÍAS PRE-PROFESIONALES

PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DURACIÓN	CRONOGRAMA					RESULTADOS	BENEFICIARIOS	COSTOS
				2013	2014	2015	2016	2017			
1. Convenios con instituciones educativas.	Desarrollar convenios para la realización de pasantías o prácticas pre-profesionales de estudiantes de las diferentes instituciones educativas.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Inducción a los estudiantes. ☛ Contribuir en el desarrollo profesional de los pasantes. 	Inicio: Julio 2013 Final: Octubre 2013	■					Profesionales capacitados como médicos para ejercer su función con responsabilidad.	☛ Estudiantes de las instituciones educativas.	\$ 2.000,00
2. Manejo de tecnologías avanzadas con entidades de otras regiones.	Implementar equipos tecnológicos mediante la colaboración de entidades públicas y privadas para el cuidado de la salud de la comunidad libertense.	☛ Capacitación en manejo de los equipos médicos.	Inicio: Enero 2014 Final: Junio 2014		■				Reconocimiento ante la sociedad y la aceptación de convenios entre sectores públicos.	☛ Colaboradores de la Clínica.	\$ 2.000,00
3. Creación de módulos de servicio médico para los sectores rurales.	Realizar módulos de servicios médicos para el sector rural, mediante la ejecución de un plan de trabajo entre los altos directivos para que los usuarios más lejanos reciban una atención personalizada.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Socialización con los habitantes. Modulo I: Marzo a Mayo. ☛ Capacitación a los voluntarios de salud. Modulo II: Junio a Agosto. 	Inicio: Marzo 2013 Final: Agosto 2014	■					Disminución de enfermedades crónicas dentro de sectores rurales.	☛ La comunidad de la Provincia de Santa Elena.	\$ 1.500,00

Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 42. PROGRAMAS 4: SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DURACIÓN	CRONOGRAMA					RESULTADOS	BENEFICIARIOS	COSTOS
				2013	2014	2015	2016	2017			
1. Servicios de atención domiciliaria	Brindar un servicio de atención domiciliaria mediante un estudio de los sectores y opiniones de nuestros usuarios fijos de la clínica para que el cliente se mantenga fiel ante nuestra institución.	<ul style="list-style-type: none">  Asistencia domiciliaria a los usuarios.  Adquirir equipamiento medico. 	Inicio: Enero 2013 Final: Enero 2017						<p>La aceptación del 98% de los usuarios.</p> <p>Proyectar una buena imagen corporativa ante la sociedad.</p>	 Los usuarios.	<p>Vehículo \$1000.00</p> <p>Gastos 2250.00</p> <p>Valor del servicio: \$25.00</p>
2. Servicios de atención móvil.	Brindar un servicio de atención móvil mediante las adquisiciones de autos equipados e implementados para los usuarios que requieran de este servicio necesario para la comunidad libertense.	<ul style="list-style-type: none">  Contratación de nuevos profesionales.  Realizar consultas. 	Inicio: Marzo 2014 Final: Enero 2015						<p>Satisfacción de los usuarios.</p> <p>Sectores rurales atendidos.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Los usuarios.  Colaboradores. 	<p>Compra del vehículo: \$60.000.00</p> <p>Propios: \$900.00</p>
3. Creación de una farmacia.	Crear una farmacia mediante el estudio de la infraestructura y de ayuda de los proveedores que prestan sus servicios a la clínica para que los pacientes estén satisfechos de una buena atención médica y farmacología.	<ul style="list-style-type: none">  Adquirir insumos.  Nuevos profesionales de salud. 	Inicio: Abril 2013 Final: Julio 2013						<p>Mejor atención médica.</p> <p>Réditos financieros.</p> <p>Nuevos clientes.</p>	 Los usuarios.	<p>Propios y financiamiento: \$30.000.00</p>

Fuente: Clínica Poveda

14 PLANIFICACIÓN OPERATIVA

CUADRO N° 43. CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES

PROGRAMA	PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESPONSABLES	COSTOS	FINANCIAMIENTO
				2013	2014	2015	2016	2017			
Contratación de profesionales	1. Remodelación de infraestructura física.	Ampliar las áreas de la Clínica y ofrecer seguridad, comodidad de la infraestructura para brindar un servicio a la comunidad.	Estudio técnico de la Clínica. Reclutamiento del talento humano.	■					<ul style="list-style-type: none"> ◆ Administrador. ◆ Jefe de obras civiles. 	\$30.00,00	Propios y autogestión
	2. Incorporar nuevas especialidades	Incrementar nuevas especialidades en la Clínica, mediante el concurso de méritos de profesionales para brindar atención médica a la comunidad.	Los colaboradores deben estar en su respectivo lugar de trabajo.	■					<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dr. Francisco Poveda. 	\$8.000,00	Propios
	3. Adquirir ambulancia	Mejorar la atención especializada mediante la prestación del servicio de ambulatorio para satisfacer las necesidades del usuario.	Contratación de personal operativo y de servicios de salud.	■					<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dr. Francisco Poveda. ◆ Contador. 	\$45.000,00	Propios y autogestión

Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 44. SEGURIDAD LABORAL

PROGRAMA	PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESPONSABLES	COSTOS	FINANCIAMIENTO
				2013	2014	2015	2016	2017			
Seguridad laboral	1. Convenios con los colaboradores profesionales de otras entidades.	Convenio de atención médica con otras entidades mediante la aplicación de estrategias de crecimiento para los profesionales de otras instituciones que accedan al servicio.	Nexos con instituciones médicas. Vínculos con otras entidades de la salud.	-					Dr. Francisco Poveda.	\$2.000,00	Autogestión
	2. Creación de un departamento de ahorro al trabajador.	Crear un departamento de ahorro al trabajador, mediante la formulación de esquemas principales que permitan un lineamiento estable hacia los colaboradores y gocen de los beneficios a futuros.	Cultura de ahorro de los colaboradores.	-					Jefe de talento humano. Administrador.	\$5.000,00	Propios

Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 45. PASANTÍAS PRE-PROFESIONALES

PROGRAMA	PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESPONSABLES	COSTOS	FINANCIAMIENTO
				2013	2014	2015	2016	2017			
Pasantías pre-profesionales.	1. Convenios con instituciones educativas.	Desarrollar convenios para la realización de pasantías o prácticas pre-profesionales de estudiantes de las diferentes instituciones educativas.	Base de datos de los pasantes. Fortalecer los conocimientos adquiridos en las instituciones donde pertenecen.	-					Jefe de talento humano. Dr. Francisco Poveda.	\$2.000,00	Autogestión
	2. Creación de modulos de servicios médicos para los sectores rurales.	Implementar equipos tecnológicos mediante la colaboración de entidades públicas y privadas para el cuidado de la salud de la comunidad libertense.	Socialización con los colaboradores y con la comunidad.	-					Dr. Francisco Poveda. Administrador.	\$1.500,00	Autogestión

Fuente: Clínica Poveda

CUADRO N° 46. SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

PROGRAMA	PROYECTOS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESPONSABLES	COSTOS	FINANCIAMIENTO
				2013	2014	2015	2016	2017			
Servicios de atención personalizada.	1. Servicios de atención domiciliaria.	Brindar un servicio de atención domiciliaria mediante un estudio de los sectores y opiniones de nuestros usuarios fijos de la clínica para que el cliente se mantenga fiel ante nuestra institución.	Asistencia domiciliaria a los usuarios. Adquirir equipamiento médico.						Dr. Francisco Poveda.	Vehículo \$1000.00 Gastos 2250.00 Valor del servicio: \$25.00	Propios
	2. Creación de una farmacia.	Crear una farmacia mediante el estudio de la infraestructura y de ayuda de los proveedores que prestan sus servicios a la clínica para que los pacientes estén satisfechos de una buena atención médica y farmacología.	Adquirir insumos médicos. Nuevos profesionales de salud.						Dr. Francisco Poveda.	\$30.000,00	Propios y autogestión.

Fuente: Clínica Poveda

15 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La administración de la Clínica Poveda durante su tiempo de funcionamiento se ha encontrado en un nivel decreciente este ha provocado que la competencia aproveche y se pueda posesionar dentro del mercado actual. La entidad en este tiempo se encuentra con la oportunidad de recuperar este posicionamiento buscando estrategias de crecimiento y fortalecimiento para aferrarse al cambio oportuno y ser diferente ante la competencia.

En el cambio e innovación de la institución se debe seguir un proceso administrativo para que todas estas actividades ya sean proyectos, programas, estrategias consiga el éxito deseado, y para ello se debe seguir el paso siguiente:

PLANEACIÓN

La clínica Poveda será destacada por su administración adecuada donde se reflejara cada paso administrativo, una adecuada administración será la base esencial para plantear programas y proyecto a realizar por la gerencia. Permitiendo dar una mejor coordinación de estas actividades y establecer la estructura de cada paso, de las cuales se presenta el siguiente procedimiento para la planeación de las actividades de la clínica:

*Estudiar las directrices administrativas.

*Analizar los lineamientos estratégicos.



PLANEACIÓN

*Establecer la dirección de los programas y proyectos.

*Estructura la dirección operativa.

*Programar las actividades.

ORGANIZACIÓN

En la organización de las actividades se puede mencionar que cada paso debe tratarse con gran responsabilidad, en la gestión administrativa de una institución debe tratarse con mucho cuidado; ya que, este proceso depende de que las actividades alcance sus objetivos y éxito deseado.

Toda empresa por muy pequeña o grande que sea debe mantenerse en una adecuada organización de sus actividades y cada tarea debe tener la persona responsable esto ayudara a que sean ejecutadas en una adecuada administración.

CUADRO N° 47. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA CLÍNICA POVEDA

Actividades	Departamento	Responsabilidad
Estrategias	Administrativo	Administrador
Programas	Gerencia	Administrador
Proyectos	Gerencia y administrativo	Administrador y Colaborador
Plan operativo	Administrativo	Colaboradores

Fuente: Clínica Poveda

Pasos

- ✓ Detectar las actividades más relevantes para ser ejecutadas, para que estas sean de prioridad para llegar al éxito deseado.
- ✓ Designar a cada responsable las actividades asignadas.
- ✓ Establecer el presupuesto correcto para dichas tareas.
- ✓ Ingresar en un sistema informático la información propuesta para realizar las debidas correcciones del caso.

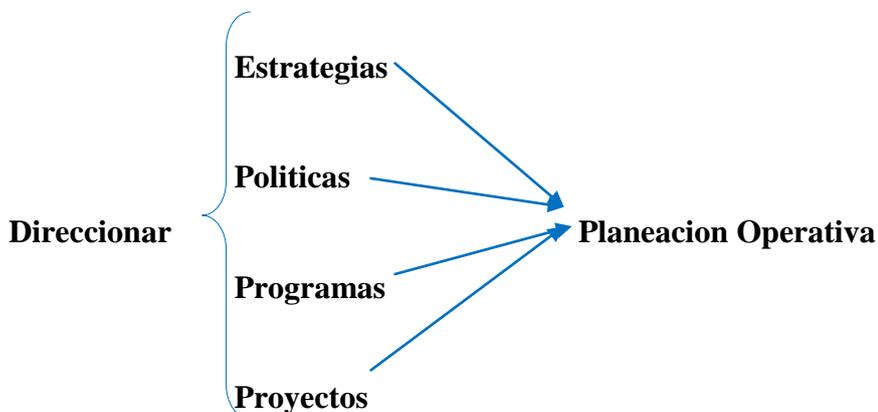
DIRECCIÓN

La Clínica Poveda proyecta una adecuada administración de sus actividades, la alta directiva debe establecer una planificación y organización de las tareas que los colaboradores desempeñan. Los profesionales de salud son fortalezas fundamentales que conlleva al cumplimiento de las acciones administrativas y operativas.

Trabajar en equipo entre colaboradores, proporciona dirección, eficiencia en las labores, y aprovechar las ventajas competitivas en el entorno.

Donde se establecen las siguiente direccionamiento:

- Para la ejecución de proyecto debiera estar direccionado a éxito y al cumplimiento adecuado de cada colaborador.
- Direccionar por medio de capacitación las actividades de los proyectos y programas.
- Definir las relaciones de los directivos y colaboradores mediante las actividades de cada departamento y de esa manera gestionar la característica hacia la visión de la clínica.



Fuente: Clínica Poveda

CONTROL

En este paso del proceso administrativo, la clínica Poveda concentra las mejores decisiones para llevar una adecuada administración donde las tres primeras partes como la planeación, organización y dirección se centra al éxito deseado.

Para esta actividad se lleva un formato donde permitirá conocer los defectos o errores de las actividades que se realizaran durante el trabajo de planeación para la clínica Poveda. Donde el formato para esta actividad es la siguiente:

CUADRO N° 48. FORMATO DE CONTROL

ACTIVIDAD	CALIFICACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Actividad 1.-						
Actividad 2.-						
Actividad 3.-						
Actividad 4.-						
Actividad 5.-						
Responsable: _____						

En este cuadro se anotara las actividades que se desarrollaran diarias durante el proceso administrativo de las funciones, permitiendo de esta manera obtener oportunidad en el medio. La competencia que existe tienen una gran ventaja que es la implementación de tecnologías, esto hace la Clínica se encuentre en un nivel decreciente.

Con la implementación de un adecuado control que se plantean objetivos nuevos que ayudara a enfrentar las diversas incertidumbres.

16 SEGUIMIENTO Y CONTROL

La clínica Poveda como anteriormente se indico fue una de las primeras institución médica que brindo los servicios público para la sociedad, convirtiéndose en el eje principal para dar iniciativa a la competencia, debido a muchos factores realizados por la competencia y a mas a situaciones imprevistas por parte del personal administrativo de entidad.

El análisis de todo este trabajo deberá llevar un seguimiento y control periódico de la evaluación de las diferentes áreas, esta herramienta es de gran necesidad para la buena marcha de cualquier plan estratégica, convirtiéndose en una responsabilidad administrativa para todos los integrantes de la clínica Poveda.

El factor importante dentro de esta actividad se la realizará mediante una metodología, donde el objetivo del seguimiento del plan es la evaluación sistemática y periódica del desarrollo de las diferentes áreas.

Donde los pasos para el seguimiento y control del plan estratégico son:

- ◆ Realizar un formato indicando los factores en el seguimiento y control.
- ◆ Proponer ideas específicas para realizar la implementación de estratégicas con sus debidos cursos de acciones.
- ◆ Informar a la parte directiva las actividades y establecer un centro de comunicación para los mismos.
- ◆ Comunicar adecuadamente los avances del plan a los directivos e integrantes.
- ◆ Realizar de acuerdo al ejercicio anterior la evolución del plan y realizar la respectiva revisión y ejecución de una nueva propuesta.

17 PRESUPUESTO GENERAL PARA LA CLÍNICA POVEDA

CUADRO N° 49. PRESUPUESTO ANUAL

N°	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TOTAL DE COSTO POR AÑO				
				1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
INVERSION								
Equipo de computación								
1	Computador	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00				
1	Laptop	\$ 850,00	\$ 850,00	\$ 850,00				
1	Impresora	\$ 230,00	\$ 230,00	\$ 230,00				
1	Cartuchos de tintas	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 35,00	
	Total E/Computación		\$ 1.485,00	\$ 1.485,00	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 35,00	
Gastos de servicios básicos								
	Energía eléctrica y agua	\$ 25,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 55,00			
	Teléfono convencional	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 13,00			
	Celular	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00				
	Internet	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 29,00			
	Total de gastos		\$ 134,00	\$ 134,00	\$ 97,00			
Programas y proyectos								
Programas								
1	contratación de nuevos profesionales	\$ 155,00	\$ 155,00	\$ 155,00	\$ 140,00			
2	seguridad laboral	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 30,00			
3	pasantías de profesionales	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 225,00			
4	servicios de atención personalizadas							
	Total de programas		\$ 380,00	\$ 380,00	\$ 395,00			
Proyectos								
1	Remodelación de infraestructura física.	\$ 12.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 305,00			
1	Incorporar nuevas especialidades.	\$ 8.000,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	
1	Adquirir ambulancia.	\$ 45.000,00	\$ 9.000,00	\$ 9.000,00	\$ 9.000,00	\$ 9.000,00	\$ 9.000,00	
2	Convenio con los colaboradores profesionales de otras entidades.	\$ 2.000,00	\$ 700,00	\$ 600,00	\$ 350,00	350		
2	Creación de un departamento de ahorro al trabajador.	\$ 5.000,00	\$ 2.000,00	\$ 1.500,00	\$ 500,00	500	500	
2	Creación de un departamento específico para atención al personal	\$ 5.000,00	\$ 2.000,00	\$ 1.500,00	\$ 500,00	500	500	
3	Convenios con instituciones educativas.	\$ 2.000,00	\$ 1.000,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	
3	Manejo de tecnologías avanzadas con entidades de otras regiones.	\$ 2.000,00	\$ 1.000,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	
3	Creación de módulos de servicio médico para los sector rurales	\$ 1.500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00			
4	Servicios de atención domiciliaria.	\$ 3.275,00	\$ 655,00	\$ 655,00	\$ 655,00	\$ 655,00	\$ 655,00	
4	Servicios de atención móvil.	\$ 60.900,00	\$ 12.180,00	\$ 12.180,00	\$ 12.180,00	\$ 12.180,00	\$ 12.180,00	
4	Creación de una farmacia.	\$ 30.000,00	\$ 25.000,00	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00			
	Total proyectos		\$ 61.635,00	\$ 36.535,00	\$ 28.590,00	\$ 25.285,00	\$ 24.935,00	
	TOTAL		\$ 63.634,00	\$ 38.534,00	\$ 29.117,00	\$ 25.320,00	\$ 24.970,00	

Fuente: Clínica Poveda

18 CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA

1. Se estima que el diseño del Plan Estratégico contribuirá al desarrollo de la gestión administrativa, y será de guía para el gerente de la Clínica Poveda; en la coordinación de las actividades y a la vez ejecuten sus labores para lograr un buen direccionamiento de cada uno de los colaboradores en la proporción al rendimiento.
2. En el tema de investigación, la Clínica Poveda es potencial en convertirse en una institución de prestación de servicios de salud líder en el mercado competitivo en el Cantón La Libertad; en base a la trayectoria dentro del sector, y permitirá el rescate y prestigio del buen servicio a la comunidad en los diferentes especialidades.
3. Es necesario remodelar la infraestructura física y con equipo de colaboradores competentes para una adecuada planificación de las funciones administrativas de la Clínica Poveda; y se comprometan con la comunidad a satisfacer las necesidades de los usuarios y familias para que gocen de un servicio de calidad y de cuidado al paciente.
4. La integración del talento humano en las funciones administrativas y operativas en el crecimiento de la Clínica en el entorno que requiere de innovación en las especialidades y la incorporación de las tecnologías que permita disponer de nuevos mecanismos de atención al paciente y que proporcione el desarrollo de la organización.
5. Es indispensable que la Clínica Poveda, utilice instrumentos metodológicos y de estrategias competitivas; y se dará a través del Plan Estratégico, por ende es un instrumento flexible de medición que se incorpora en la estructura organizacional para direccionar la gestión administrativa en base a la socialización en el respectivo periodo de tiempo.

19 RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA

1. Se estima que en la brevedad posible el diseño del Plan Estratégico en la Clínica Poveda para la ejecución, y enfrentar el entorno competitivo con una adecuada planificación de las actividades administrativas para tener posicionamiento y prestigio en base a la imagen corporativa; que le caracteriza ante la sociedad.
2. El talento humano elemento esencial de la prestación de servicios en las entidades; los colaboradores deben realizar sus actividades adecuadamente y elevar el desempeño laboral, que permita mejorar la planeación y coordinación de sus acciones; que facilitará los procesos de evaluación de la situación actual de la Clínica.
3. Los procedimientos que se direccionen por la alta dirección de la Clínica Poveda, deben ser ejes impulsores para las diversas funciones administrativas y operativas, y en particular de los diversos cambios en las leyes gubernamentales que existan; con el fin de monitorear en el periodo adecuado la acertada toma de decisiones futuras.
4. Sensibilizar al gerente propietario sobre la importancia de los diversos programas y proyectos que requiere la Clínica Poveda, para una correcta planificación en la administración de los mismos; que permita la puesta en marcha en el desarrollo de los planes acción a ejecutarse y considerar el límite de tiempo estimado.
5. Se recomienda en definitiva que los distintos elementos que se establecieron durante el planteamiento del Plan Estratégico, que se realice para el desarrollo de la parte administrativa de la Clínica Poveda; que permitan establecer parametros que faciliten la ejecución de acciones correctivas que aceleren el crecimiento de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALVARADO MARTÍNEZ, Tomás, Metodología para elaborar un Plan Estratégico y Metodología Diseño organizacional, Esic Editorial, Madrid, (2006).
2. BERNAL TORRES, Cesar Augusto, Metodología de la investigación, Pearson Educación de Colombia, Ltda. Santa Fe de Bogotá, (2010).
3. CASTELLÓ, Mauri, Introducción a la organización de empresas, Editorial de la Universidad de Valencia, España, (2005).
4. CHAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, 5ta Edición Editorial Mc Graw Hill, México, (2010).
5. EZEQUIL, Andres, Métodos y técnicas de investigación, social IV, grupo editorial Lumen Hamanitas SRL, Buenos Aires, (2008).
6. FERNÁNDEZ, José, Planeación estratégica de ciudades. Nueva edición Editorial Reverté, Barcelona, (2006).
7. GIL, Maria y GINER Fernando, Cómo crear y hacer funcionar una empresa, octava edición, Esic Editorial, Madrid, (2010).

8. GRANADOS, Juan, Metodología para elaborar un programa estratégico de servicio al cliente, ediciones, México, (2006).
9. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos, Metodología de la investigación, Baptista Lucio, impreso México, (2011).
10. MARTÍNEZ, Daniel, La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral, Ediciones Díaz de Santos, España, (2007).
11. MERINO, María, y PINATADO, Teresa, Introducción a la investigación de mercados, Esic Editorial, Madrid, (2010).
12. MUÑÍZ, Luis, Control presupuestario, Bresca Editorial, S. L., Bresca Editorial, S. L., Barcelona, (2009).
13. MENDEZ, Carlos Eduardo, Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, Cuarta Edición, México, (2006).
14. PAREDES, Wilson Gonzalo, Investigación Acción, Primera edición 2011 Editores Rijabal, (2011).

15. PUPO RONDA, Guillermo, De la estrategia a la dirección. Un acercamiento a la integración de los niveles estratégico, Alfaomega Grupo Editor S.A. México, (2010).
16. QUEROL Maria, Manual de gestión del patrimonio cultural, Ediciones Akal, S.A. Madrid-España, (2010).
17. ROBBINS Stephen, y COUTER, Mary, Administración Octava edición, Pearson Educación, México, (2005).
18. RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquin, Como aplicar la Planeación Estratégica en la pequeña y mediana Empresa, quinta edición, (2005).
19. SCIARRA, Susana, Implementación de estrategias factibles para realizar una correcta planificación de evento, (2009).
20. YUNI, José Alberto, Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación, Segunda Edición, Editorial Brujas, Argentina (2010).
21. ZAMBRANO, Adalberto, Planificación Estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. Primera reimpresión. Caracas, (2007).

PÁGINAS DE INTERNET

1. <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ecuador-tendria-224-cantones-260736.html>
2. <http://www.2004-10.jerez.es/index.php?id=105#322>
3. www.NaturalezayAlcancedelaPlaneaciónEstratégica.com
4. <http://www.preparación, formulación y evaluación de proyectos.htm>
5. www.iespana.es/traduc.planificación y estrategias
6. <http://www.inec.gob.ec/inec/revistas/20octubre/files/20oct.pdf>
7. <http://www.visitaecuador.com/costa.php?opcion=datos&provincia=26>
8. <http://www.lalibertad.gob.ec/>
9. http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos_provinciales/santa_elena.pdf
10. <http://www.proyectos de planeacion estrategica.com>

ANEXOS

ANEXOS N° 1
CARTA DE COMPROMISO HACIA LA CLÍNICA POVEDA.



CENTRO MEDICO POVEDA

Fundado el 27 de octubre de 1993.
Dirección: Calle 6ta. Av. Montecristi-Barrio San Francisco
Teléfono: 2785952
La Libertad-Ecuador

La Libertad, 06 de Febrero del 2013.

Ing. Mercedes Freire Rendón.
Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas.
Universidad Estatal Península de Santa Elena.

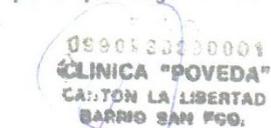
En su despacho.

Reciba un respetuoso y cordial saludo de quienes forman parte de este centro de salud como es la CLÍNICA "POVEDA" y quien se dirige a usted como el principal gestor de este centro DR. FRANCISCO POVEDA URETA Medico Cirujano.

Nos honramos en representar y permitirnos molestar su atención y abusar de su valioso tiempo para llevarle a conocer por medio de este documento que el señor estudiante BOLIVAR GERMAN CACAO RODRIGUEZ Egresado de la Carrera Administración de Empresa, Facultad que usted dirige nos ha planteado a nuestro centro de atención médica en realizar un Plan Estratégico para el beneficio de nuestra entidad y a su vez para ayudar a obtener una mejor preparación durante su vida profesional de este mencionado joven, de las cuales requiere para la realización de la tesis previa a la obtención de su título de Ingeniero en Administración de Empresa.

Al respecto, cumplo en informarle que después de haber estudiado este planteamiento y de ver el beneficio que se le da a este centro como lo es la Clínica Poveda en cuanto al mejoramiento de la Dirección, se resolvió brindarle todas las facilidades que estén a nuestro alcance, en cuanto a información, apoyo y colaboración, para que logre el objetivo planteado.

Sin otro caso en particular dejo este documento como fiel autorización para que el joven utilice dentro de su planteamiento a su entidad que dirige.



Dr. Francisco Poveda Ureta.
MEDICO-CIRUJANO
C.I. 0903966398

ANEXOS N° 2
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

NO. 1322 -FARI

REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DEL GUAYAS

LA DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DEL GUAYAS, DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO EJECUTIVO No.815
PROMULGADO EN EL REGISTRO OFICIAL No.237 DEL 6 DE MAYO DE 1982, CONCEDE ESTE :

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO
por el Año de 1993

Del Establecimiento Denominado : "POVEDA "

Tipo :
CLINICA.

Código : 2- 2- 2-80- 0- 25- 0

De propiedad de : DR.FRANCISCO POVEDA URETA

Ubicado en la calles : LA SEXTA Y MONTECRISTI

Parroquia :

Cantón : LIBERTAD

Localidad : LIBERTAD

C.I.-RUC.No : 0990930090001

Pagado con comprobante No. : 0033195

Por \$/. 5000.00

Guayaquil, a 1 de NOVIEMBRE de 1993




Director Prov.de Salud del Guayas
Dr. Arcesio Varas Chiriboga
DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD
DEL GUAYAS

ANEXOS N° 3
PRESENTACIÓN DE LA CLÍNICA

En la Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, donde se desarrollara el Plan Estratégico, para la “Clínica Poveda”, que es el centro de atención de salud en beneficio de los habitantes. La “Clínica Poveda”, ubicada en la Calle 6^{ta}, Av. Montecristi-Barrio San Francisco, sector siete esquina.

FOTO N° 1



DR. FRANCISCO POVEDA URETA. MÉDICO-CIRUJANO

FOTOS N° 2



CENTRO MÉDICO POVEDA
BARRIO SAN FRANCISCO- SECTOR 7 ESQUINA

ANEXOS N° 4
SALA DE RADIOLOGÍA Y GINECOLOGÍA

FOTO N° 3



Departamento de Radiología, donde se atienden los usuarios para el cuidado de la salud.

FOTO N° 4



Atención a los pacientes para su comodidad, el servicio que adquieren es garantizada.

**ANEXO N° 5
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS**

FOTOS N° 5



Consultorio del profesional de salud odontológica, al servicio de la comunidad libertense.

FOTO N° 6



Sala de espera para las respectivas consultas de las distintas especialidades.

ANEXO N° 6
FORMATO DE ENTREVISTA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDO A GERENTE-PROPIETARIO Y PERSONAL DE PLANTA.

Objetivo: Determinar la Gestión Administrativa de la Clínica Poveda, mediante la adecuada planificación de las funciones de los colaboradores para que se admita la realización de un Plan Estratégico.

Por favor marque con una X en el casillero que usted considera correspondiente:

1. Cómo considera a los profesionales que laboran en la institución?

- | | |
|------------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente | <input type="checkbox"/> |

2. Considera usted importante la realización de políticas o reglamentos que permitan el desarrollo de la entidad, en este caso cual indicaría?

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| Publicidad | <input type="checkbox"/> |
| Promoción | <input type="checkbox"/> |
| Alianzas estratégicas | <input type="checkbox"/> |

3. Cual es el tipo de medio que usted utilizaría para promocionar a la Clínica Poveda para ser competitivo en el mercado?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Internet | <input type="checkbox"/> |
| Radio | <input type="checkbox"/> |
| Televisión | <input type="checkbox"/> |
| Hojas volantes | <input type="checkbox"/> |
| Vallas | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Considera importante la implementación de estrategias para la entidad, cual de estas estrategias utilizaría para su desarrollo?

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| Crecimiento | <input type="checkbox"/> |
| Fortalecimiento | <input type="checkbox"/> |
| Diferenciación | <input type="checkbox"/> |
| Metodológicas | <input type="checkbox"/> |

5. La importancia de los elementos administrativos dentro de una institución, considera usted que ayuda al:

- Desarrollo administrativo
- Crecimiento laboral de los integrantes
- Brindar un buen servicio a los clientes

6. Considera usted importante para la Clínica que establezca Visión y Misión?

- Cumplir con las metas
- Gestión y desarrollo
- Percepción hacia el futuro
- Direccionar la gestión administrativa
- Desafiar el entorno competitivo

7. ¿Cómo usted considera la ejecución de un Plan Estratégico para la Clínica, el mismo que ayude al mejoramiento administrativo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

8. Piensa usted que la utilización del Plan Estratégico ayudará a la Planificación y Control de las actividades, que resultado se obtendrá gracias a estos factores?

- Talento humano eficiente
- Coordinación administrativa
- Clasificación de las actividades

9. ¿Qué tipos de programas necesita la Clínica Poveda?

- Investigación científica
- Seguridad laboral
- Pasantías pre-profesionales
- Servicios de atención personalizada
- Contratación de nuevos profesionales

10. ¿Qué tipos de proyectos debe implementar la Clínica Poveda?

- Remodelación Infraestructura física
- Equipos de alta tecnología
- Incorporar nuevas especialidades
- Servicios de atención móvil
- Adquirir ambulancia
- Implementar la farmacia

Gracias por su Colaboración...



ANEXO N° 7
FORMATO DE ENCUESTA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDO A PERSONAL DE APOYO, PROVEEDORES Y CLIENTES FIJOS.

Objetivo: Obtener información de un Plan Estratégico para la Clínica Poveda, mediante la recolección de datos para competir en mercado de la salud.

Por favor marque con una X en el casillero que usted considera correspondiente:

1. Piensa usted, que los miembros de la Clínica, deben efectuar reuniones de trabajo para conocer los diferentes problemas?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

2. Piensa usted que la filosofía corporativa es el eje fundamental de todos los miembros de la organización?

Completamente verdadero ()
Verdadero ()
Ni falso ni verdadero ()
Falso ()
Completamente falso ()

3. Considera usted, establecer la misión para la clinica mencionada, para que de esta manera sea reconocida en su entorno?

Definitivamente si ()
Probablemente si ()
Indeciso ()
Probablemente no ()
Definitivamente no ()

4. Piensa usted que los valores constituyen el patron de acciones que reflejan actitudes y motivación de una institución?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

5. Cree usted que los objetivos organizacionales es el motor para la correcta toma de decisiones en el límite de tiempo establecido?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

6. Piensa usted que la Clínica Poveda, tiene vinculos con otras entidades inmersas a la salud?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

7. Piensa usted que las leyes de la salud realizaran cambios innovadores en la Clínica?

- Completamente verdadero
- Verdadero
- Ni falso ni verdadero
- Falso
- Completamente falso

8. Esta usted de acuerdo que la entidad de la salud establezca procedimientos administrativos y operativos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Considera usted, la Clínica Poveda debe realizar un análisis FODA, es decir estudiar su aparte interna y externa para persuadir el futuro de la entidad?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

10. Esta usted de acuerdo que la Clínica elabore la visión para desafiar el entorno turbulento a futuro?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Considera usted, el diseño de un Plan Estratégico como organo rector para la Clínica?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Cree usted que la aplicación del Plan estratégico generara grandes beneficios?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

13. Considera usted, el Plan Estratégico debe contener estrategias que conlleven al desarrollo de la Clínica?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

14. Cree usted, que la Clínica debe tener programas de trabajo para una adecuada administración?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Considera importante realizar proyectos para el crecimiento de la Clínica?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

Gracias por su Colaboración...

ANEXOS 8
FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACION DE LOS INTEGRANTES DE LA CLINICA
 POVEDA DEL CANTON LAIBERTAD

TEMA: _____

FECHA: _____

Nº DE INTEGRANTES _____

CRITERIOS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
Administrar las actividades del personal directo e indirecto					
Interés de las órdenes del planteamiento de las tareas					
Actitudes del comportamiento en base a los proyectos					
Participación de los integrantes mediante trabajo en equipo					

Observación general: _____

GLOSARIO

Odontología: Es una rama de la Medicina que se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático (que incluye los dientes, las encías, la lengua, el paladar, la mucosa oral, etc.)

Gestión Administrativa: Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Seguridad laboral: se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

Infraestructura: es la base material de la sociedad que determina la estructura social y el desarrollo y cambio social. Incluye las fuerzas productivas y las relaciones de producción. De ella depende la superestructura, es decir, el conjunto de elementos de la vida social dependientes de la infraestructura.

Diagnóstico (del griego diagnosticó, a su vez del prefijo día-, "a través", y gnosis, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Remodelación: Cambio de la estructura o la forma de una obra arquitectónica. También es la composición de algo.

Medicina: Es la ciencia dedicada al estudio de la vida, la salud, las enfermedades y la muerte del ser humano, e implica el arte de ejercer tal conocimiento técnico para el mantenimiento y recuperación de la salud, aplicándolo al diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades. La medicina forma parte de las denominadas ciencias de la salud.

Cursos de Acción: es un acto específico de una persona o de un grupo de personas por ejemplo emplear a determinada persona, realizar una compra específica, o desplazarse hacia un lugar especial.

Programa: es un conjunto ordenado de acciones interrelacionadas generalmente más complejas que un procedimiento dirigido hacia un objetivo específico, generalmente a largo plazo, que se persigue solamente una vez por ejemplo: un programa de diversificación o de construcciones.

Política: una norma para seleccionar un curso de acción, una norma para decidir, por ejemplo despachar los pedidos sobre la base de servir primero a los que lleguen primero o no permitir que ningún competidor venda más barato.

Procedimiento: Una secuencia de acciones que se dirigen hacia una sola meta (comúnmente de largo plazo) que se sigue repetidamente, por ejemplo los procesos de compra, contratación de personal o facturación.

Dimensión: Es un número relacionado con las propiedades métricas o topológicas de un objeto matemático. Existen diversas medidas o conceptualizaciones de dimensión: dimensión de un espacio vectorial, dimensión topológica, dimensión fractal, etc.

Hipótesis científica: es una proposición aceptable que ha sido formulada a través de la recolección de información y datos, aunque no esté confirmada, sirve para responder de forma alternativa a un problema con base científica.

Constitución: fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado (poderes que, en los países occidentales modernos, se definen como poder legislativo, ejecutivo y judicial) y de estos con sus ciudadanos, estableciendo así las bases para su gobierno y para la organización de las instituciones en que tales poderes se asientan. Este documento busca garantizar al pueblo sus derechos y libertades.

Cultura: Es un término que tiene muchos significados interrelacionados. Por ejemplo, en 1952, Alfred Kroeber y Clyde Kluckhohn compilaron una lista de 164 definiciones de "cultura" en *Cultura: Una reseña crítica de conceptos y definiciones*. En el uso cotidiano, la palabra "cultura" se emplea para dos conceptos diferentes: 1) Excelencia en el gusto por las bellas artes y las humanidades, también conocida como alta cultura. 2) Los conjuntos de saberes, creencias y pautas de conducta de un grupo social, incluyendo los medios materiales (tecnologías) que usan sus miembros para comunicarse entre sí y resolver sus necesidades de todo tipo.