



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud

ESCUELA DE POSGRADOS

PROYECTO DE POTENCIACIÓN DE MARKETING DE INMUNIS CIA. LTDA.

**Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud**

Profesora guía: Dra. Sandra Salazar

Autora: Rosa Alexandra Meneses Ortega

QUITO- ECUADOR

2022

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, Proyecto de Potenciación de Marketing de INMUNIS CIA. LTDA, en el semestre de febrero a julio 2022, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Dra. Sandra Salazar

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, Proyecto de Potenciación de Marketing de INMUNIS CIA. LTDA de Rosa Alexandra Meneses Ortega, en el semestre de febrero a julio de 2022 dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi auditoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”

Dra. Alexandra Meneses

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de estudiar y cumplir una meta más, por haberme otorgado a mi familia, quienes han creído en mí, especialmente a mamá Rosita Ortega, quien con su ejemplo de superación, educación y sacrificio me ha fomentado el deseo de superación para lograr los objetivos en la vida.

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a todo el personal de salud que forma parte de INMUNIS CIA. LTDA., quienes con sus sueños, trabajo y dedicación desean lograr enaltecer y fomentar el crecimiento de la institución otorgándome el privilegio de ser parte de ellos, especialmente al Dr. Sebastián Vallejo que puso su confianza en mí y me ha apoyado en todo momento durante el transcurso del mismo.

RESUMEN

En la provincia de Cotopaxi, existen varias ocupaciones laborales de los trabajadores siendo los principales: agricultores, oficiales, artesanos profesionales, operadores, administrativos, técnicos, formando parte de empresas que tienen la necesidad de salvaguardar la salud y seguridad de los trabajadores; servicios médicos que ofrece INMUNIS CIA. LTDA. por lo cual se ha realizado este proyecto para potencializar el marketing y dar a conocer los servicios de manera integral, considerándose la primera empresa en ofrecer servicios médicos de diagnóstico y laboratorio para el trabajador y su familia en la provincia de Cotopaxi. Se realizó un estudio de mercado de los primeros competidores, así como las necesidades del servicio médico por parte de las empresas y la población, mediante la priorización del problema y análisis FODA encontramos otros aspectos en los cuales trabajar como: la infraestructura inadecuada y el déficit en la estructura organizacional; por lo cual se emplea un análisis de gestión gerencial para realizar las actividades correspondientes y llegar a cumplir los objetivos propuestos. Se debe realizar un seguimiento continuo y verificación de actividades mediante indicadores para una evaluación de la gestión de administración en salud de la institución.

ABSTRACT

Cotopaxi Province is characterized by its multiple occupations. Being the main ones: farmers, officials, professional artisans, operators, administrative, technicians, forming part of companies that have the need to safeguard the health and safety of workers; medical services offered by IMMUNIS CIA. LTDA.

For this reason, this project has been carried out to promote marketing and publicize the services of IMMUNIS CIA. LTDA in an integral way, considering itself as the first company to offer medical and laboratory diagnosis services for workers and their families.

A market study of the first competitors was carried out, as well as the needs of the medical service by the companies and the population, by prioritizing the problem and swot analysis we found other aspects to work on such as: inadequate infrastructure and deficit in the structure of organization ; for this reason an analysis of business management is used to carry out the corresponding activities and achieve the proposed objectives. The monitoring and continuous verification of the activities must be carried out through indicators for an evaluation of the administrative management in health of the institution.

Índice de contenido

1	Introducción.....	1
2	ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	2
2.1	Características geográficas histórica.....	2
2.2	Información histórica.....	2
2.3	Situación ambiental.....	3
2.4	Características demográficas de la población.....	3
2.5	Estructura de la población económicamente activa.....	4
2.6	Autoidentificación.....	4
2.7	Estructura Administrativa, financiera y operativa.....	4
2.7.1	Oferta y demanda de servicios.....	4
2.7.2	Análisis geoespacial y geopolíticos.....	5
2.8	Oferta de servicios.....	5
2.8.1	Población atendida.....	8
2.9	Demanda de servicios.....	9
3	Planteamiento del problema.....	9
4	Justificación.....	9
5	Objetivo general.....	10
5.1	Objetivos específicos.....	10
6	Oportunidades de mejora.....	11
7	MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS.....	11
8	Matriz de alternativas de solución.....	12
9	Justificación y aplicación de metodología cualitativa.....	14
9.1	Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales.....	14
9.1.1	Gestión gerencial de la dirección.....	14
9.1.2	Gestión estratégica de Marketing.....	14
9.1.3	Gestión administrativa y de recursos humanos.....	16
9.1.4	Gestión financiera, operativa, abastecimiento y logística.....	16
9.1.5	Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización.....	16
10	METODOLOGÍA CUALITATIVA.....	16
11	PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMA.....	17
11.1	PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	17
11.2	Análisis FODA.....	17
11.3	CADENA DE VALOR DE INMUNIS.....	17
11.4	17
12	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	18
12.1	Misión.....	18

12.2	Visión	18
12.3	Valores	18
12.4	Objetivos institucionales	18
12.5	Principios éticos	18
12.6	Políticas	18
13	PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	19
13.1	Cuadro de indicadores de gestión.....	19
13.2	Gestión de incremento de infraestructura.....	20
13.3	Gestión de implementación de insumos médicos.	20
13.4	Gestión de marketing	21
13.5	Gestión para repotenciar la estructura organizacional de la institución.....	21
14	EVALUACIÓN INTEGRAL.....	21
14.1	Conclusiones	21
14.2	Recomendaciones.....	22
14.3	Bibliografía.....	23

1 Introducción

El presente trabajo se ha realizado dentro del marco “proyecto de potenciación de marketing de INMUNIS CIA. LTDA”, en el proyecto de titulación de la maestría gerencia en instituciones de la salud de la Universidad de las Américas.

El propósito es plasmar y profundizar las habilidades adquiridas durante el proceso de estudio desarrollando un proyecto en una institución de servicios médicos, abordando los problemas de gestión sanitaria.

La salud se ha considerado un pilar fundamental para la calidad de vida del individuo y la sociedad, con la medicina se ha tratado de solventar todos los procesos que lo involucran, al ir evolucionando y siendo parte importante en todos los aspectos la medicina del trabajo y salud ocupacional ha tomado como necesidad su importancia en la preservación de la salud, protección del trabajador y el adecuado funcionamiento empresarial.

En la provincia de Cotopaxi existen múltiples establecimientos y organizaciones empresariales que requieren asistencia médica constituyendo parte del reglamento de servicios médicos de las empresas emitido por el Ministerio del Trabajo incluyendo: la higiene del trabajo, el estado de salud del trabajador, los riesgos del trabajo, la educación higiénico sanitaria de los trabajadores, de la salud y seguridad de la productividad laboral.

Por lo cual los requerimientos empresariales y las necesidades de la salud en el trabajador, nos permite ofertar la medicina ocupacional, potencializar y unificar sus servicios para satisfacer las necesidades del trabajador y su familia.

Palabras clave: trabajo, trabajador medicina ocupacional, salud, servicios médicos.

2 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

2.1 Características geográficas histórica

Cotopaxi es una provincia de la república del Ecuador, localizada al centro norte de la región Sierra, encima de la hoya de Patate. Tiene como límites territoriales las siguientes provincias: Pichincha al norte, Tungurahua y Bolívar al sur, Napo al este, Santo Domingo de los Tsáchilas y Los Ríos al oeste. Cotopaxi posee una superficie de 6085 km² y una altitud de 3000 msnm. El clima es templado, que varía con una media de 12°C entre regímenes de lluvia y sequía.

La conformación política está estructurada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial conformado por: un prefecto, un vice prefecto, el consejo provincial y gobernador. La provincia de Cotopaxi está dividida en siete cantones conformados por parroquias urbanas y rurales administrados por una municipalidad y consejo cantonal. El sistema hidrográfico está constituido por el río Cutuchi que proviene del volcán Cotopaxi, a su vez formado por los ríos Manzahuayo y Rumiñahui.

La provincia de Cotopaxi tiene en su dominio natural el parque nacional Cotopaxi, que incluye en su superficie el volcán Cotopaxi con diversa fauna como: conejos, venados, cóndores, caballos salvajes y zorros. También posee en su entorno natural el volcán Quilotoa, laguna de Yambo, El Cerro Callo, las ruinas de Pachusala, el Tambo Mulaló; entre otros.

2.2 Información histórica

La provincia de Cotopaxi o también conocida en el pasado como la provincia de León fue fundada el 1 de abril de 1851 durante el periodo de gobernación del Sr. Diego Noboa, la misma era conformada por los cantones Ambato y Latacunga considerándose el último como su capital. Sus habitantes fueron descendientes de civilizaciones indígenas como Cayapas, Colorados, Atacameños y Quijos. En el año 1852 se crea el tercer cantón de la provincia Pujilí. El 3 de julio de 1860 se crea la ciudad de Ambato, que posteriormente tomará el nombre de provincia de Tungurahua separando así uno de sus cantones.

2.3 Situación ambiental

Aire: se considera de buena calidad con una contaminación atmosférica escasa o nula siendo el contaminante principal el ozono.

Agua: la mayor parte de la población consume el agua directamente como proviene a sus hogares, la mayoría cuenta con red pública de alcantarillado. El consumo de agua por la población se considera: el 56.8% la beben directamente, el 29.5% la hierven, el 12.1% compran el agua purificada, el 1.3% la descontaminan con cloro y el 0.3% la filtran.

Suelo: está dispuesto en diferentes capas de manera horizontal conformado a partir de meteorización de las rocas, presentando diferentes variables incluyendo el grado de inclinación, las pendientes, la probabilidad de erosión de la tierra, así como las heladas. Las mismas condiciones establecen un lugar apto para cultivos de cereales, hortalizas, tanto del sector industrial no agropecuario y agroindustrial.

Amenazas naturales: fenómenos de origen volcánicos, deslizamientos de tierra, sequías e inundaciones.

Contaminación: río Cutuchi, botaderos de basura, la descarga de aguas servidas entre otros constituye a la contaminación ambiental principalmente del agua.

2.4 Características demográficas de la población

La proyección demográfica poblacional para el 2020 según el último censo otorgado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos; Cotopaxi tiene una población de: 488.716 habitantes. Una población total en el área urbana de 165.211 habitantes, una población total del área rural de 323.505 habitantes. La población masculina es un total de 237.706 habitantes, mientras que la población femenina es de 251.010 habitantes; lo que equivale a un 51.5% de población femenina y un 48.5% de población masculina, con una tasa de crecimiento de 1.75 anual.

En relación al estado conyugal de los cotopaxenses es: 43.6% casado, 35.2% soltero, 10.1% unido, 6.5% viudo, 2.7% separado, 2.0% divorciado.

2.5 Estructura de la población económicamente activa

De la población femenina 166.408 corresponde a la población en edad para trabajar, 94.66 a la población económicamente inactiva y 71.382 corresponde a la población económicamente activa. De la población masculina 153.299 corresponde a la población en edad para trabajar, 51.587 a la población económicamente inactiva y 101.712 población económicamente activa. Aunque la población femenina es mayor, la población masculina que trabaja es 30% mayor cuantitativamente.

La ocupación del trabajador cotopaxense el 44.6% trabaja por cuenta propia, el 20.2% es empleado privado, el 15.6% es jornalero o peón, el 9.7% es empleado del estado, el 3% es empleado doméstico, 2.2% patrono, 2.4% no declarado.

Existen múltiples ocupaciones laborales de los trabajadores de la provincia siendo los principales: agricultores, ocupaciones elementales, oficiales, artesanos, directores, gerentes, profesionales, operadores, apoyo administrativo, técnicos, profesionales de nivel medio, ocupaciones militares, entre otros.

2.6 Autoidentificación

Del total de población establecido durante el último censo realizado a nivel nacional el 72.1% de la población masculina se considera mestizo, el 69.7% de la población femenina se considera mestiza, el 22.1% de la población masculina se considera indígena, el 24% de la población femenina se considera indígena, el 2.3% de la población masculina se considera blanca, el 5.2% de la población femenina se considera blanca, el 1.7% de la población masculina se considera afroecuatoriano, el 0.9% y el 0.0% de la población masculina y femenina tiene otra autoidentificación no especificada.

2.7 Estructura Administrativa, financiera y operativa

2.7.1 Oferta y demanda de servicios

INMUNIS CIA LTDA. es una empresa privada independiente, con 5 años de experiencia, correspondiente al primer nivel de atención en salud. Esta fundada con tres accionistas principales el Dr. Alex Rodrigo Erazo con el 60%, Lic. Klever Leonardo Iza Rea con un 20% y la Dra. Margarita Elizabeth Iza Rea. En su estructura organizacional tiene el gerente y administrador, secretaria, tres médicos generales, un médico

ginecólogo, un médico ocupacional, un traumatólogo, un pediatra un radiólogo, un psicólogo, un ecografista.

2.7.2 Análisis geoespacial y geopolíticos

La estructura física consta de: un consultorio privado compartido, una sala de recepción un espacio físico destinado a toma de muestras y medio baño social.



Calle Tarqui 301 y dos de mayo.

Latacunga - Cotopaxi.



0995237938 - 0995306854



www.inmunis.com



inmunis.cl@gmail.com

info@inmunis.com

2.8 Oferta de servicios

IMUNIS CIA. LTDA es la primera empresa privada en ofertar servicios médicos especializados para el trabajador incluyendo exámenes de laboratorio por convenio, ecografía, Rx portátil, audiometría, espirometría más servicio a domicilio o lugar de trabajo de acuerdo al número de trabajadores y disponibilidad del mismo, así como diagnóstico, tratamiento, seguimiento y control de las enfermedades por médicos especialistas altamente calificados que brindan un servicio de calidad, con eficacia y eficiencia.

Por lo cual ofertamos los siguientes servicios:

SALUD OCUPACIONAL:

- Historias clínicas pre ocupacionales, ingreso, periódicas y de retiro.
- Certificados de aptitud laboral.
- Vigilancia de la salud.
- Visita periódica del médico ocupacional.
- Valoración médica para trabajos de riesgo (altura, espacios confinados).

- Elaboración, manejo y seguimiento de los programas de prevención recomendados por el SUT:
 - Prevención del consumo de alcohol y otras sustancias.
 - Prevención del riesgo psicosocial
 - VIH/SIDA
 - Salud sexual y reproductiva
- Capacitaciones en temas relacionado con:
 - Salud Ocupacional
 - Ergonomía
 - Primeros auxilios.
- Especialidades médicas:
 - Medicina general
 - Psicología clínica / industrial.
 - Ginecología y obstetricia
 - Traumatología y ortopedia
 - Pediatría
 - Imagenología

TOXICOLOGÍA LABORAL:

- Asesoría en el manejo, almacenamiento y eliminación de los productos químicos de forma segura en industrias productivas que garanticen las condiciones de seguridad para aquellos que producen o manipulan productos químicos a diario.
- Prevención de accidentes químicos y enfermedades laborales.
- Exámenes toxicológicos.
- Manejo de pacientes con intoxicación aguda o crónica.
- Protección del medio ambiente acorde al cumplimiento de la normativa nacional e internacional.

EXÁMENES OCUPACIONALES:

- Laboratorio clínico
- Radiografía
- Ecografía

- Optometría
- Audiometría en cabina silente.
- Espirometría
- Electrocardiograma

SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL:

- Representación técnica de su empresa.
- Manejo de la plataforma SUT (Sistema Único de Trabajo)
- Elaboración, aprobación e implementación de:
 - Política de seguridad y salud ocupacional.
 - Reglamento de higiene y seguridad industrial.
 - Matriz de riesgos.
 - Profesiogramas.
 - Planes de emergencia y contingencia (Norma NFPA1600).
- Planificación y ejecución de simulacros.
- Conformación y asesoría al comité paritario.
- Medición de riesgos laborales:
 - Ruido
 - Gases
 - Iluminación
 - Otros
- Distribución de:
 - Señalética
 - Equipos de protección personal
- Capacitaciones.

SERVICIOS PROFESIONALES AMBIENTALES

- Certificados y licencias ambientales
- Planes de manejo ambiental
- Informes de cumplimiento
- Estudios de impacto ambiental
- Términos de referencia
- Auditorías ambientales
- Monitoreo de: Suelo, Agua, Aire, Ruido, Flora, Fauna

- Manejo y gestión de residuos sólidos y peligros o especiales.
- Mitigación de impacto ambiental
- Asesoramiento en proyectos ambientales

CERTIFICACIONES

- Asesoría y trabajo conjunto para certificar tu empresa en:
 - ISO9001
 - Certificación BASC
 - Certificación Hazard
 - Flor Ecuador
 - Certificación rainforest
 - Certificación carbono neutro

CARACTERISTICAS

- Todos nuestros servicios se realizan a domicilio sin recargo en el costo, evitando la movilización de su personal.
- Para grupos costos especiales.
- Realizamos la inspección de su empresa de forma gratuita.
- Contamos con profesionales de tercer y cuarto nivel con vasta experiencia en el área.

2.8.1 Población atendida

En el Ecuador el reglamento para el funcionamiento de las empresas establece disposiciones en relación al acuerdo ministerial N° 1404 del 17 de octubre de 1978, donde establece disposiciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores que contribuye con las empresas evitando problemas legales, laborales, que perjudican la salud del trabajador, maximizando la productividad para fomentar un ambiente saludable y cálido.

En la provincia de Cotopaxi existen alrededor de 70 empresas que abarcan diferentes amplios mercados entre ellos productos plásticos, lácteos, florícolas, de acero y metalurgia, de alimentos, de construcción, calzado; etc.

INMUNIS CIA. LTDA. ha brindado los servicios de medicina ocupacional por 5 años alrededor de 50 empresas, en la actualidad se tiene contrato con 15 empresas privadas con diferente cantidad de trabajadores desde 15 a 300. Con el equipo médico se podría ampliar el servicio hasta 30 empresas mensuales con un total de 500 trabajadores aproximadamente para cumplir con las necesidades y demandas del paciente.

2.9 Demanda de servicios

Las empresas con un número mayor de 100 trabajadores requerirán servicios médicos y en relación al número de trabajadores ascendente será el número de horas médico requerida, así como los servicios necesarios que incluyen: apertura de fichas médicas, examen médico de ingreso, seguimiento y salida; examen especial de riesgos laborales, atención médica clínico quirúrgica y de urgencias, así como la referencia o transferencia de pacientes en relación a la necesidad.

La necesidad por velar sobre la salud y seguridad del trabajador es imperativa para el funcionamiento correcto de la empresa, si bien hay establecimientos que ofertan diferentes servicios relacionados, lo realizan en forma apartada lo que obliga a las empresas a buscar diferentes proveedores de servicios que implican: diferente cotización de gastos, transporte de los trabajadores a diferentes servicios, consumo de tiempo para realizar los exámenes como la obtención del resultado, al igual que la poca cultura sobre la salud para el trabajador en las empresas que disminuyen el gasto invertido lo que obliga a ajustar la proforma ofertada en relación con el mercado y la cotización dispuesta empresarial.

3 Planteamiento del problema

La escasa disponibilidad de información de la prestación de servicios médicos integrales en una sola institución para las empresas, trabajador y familia.

4 Justificación

La provincia de Cotopaxi posee una gama de sectores laborales entre los cuales destacan alimentos, agua, florícolas, agroindustria, industriales maderera, de acero y metalurgia, entre otros que requieren de servicios médicos para el trabajador incluidos en la medicina ocupacional, según el INEC existen 20 actividades empresariales laborales que realizan los cotopaxenses en 9.885 empresas con un personal laboral de 32.789 trabajadores.

Las organizaciones empresariales que necesitan un plan de vigilancia de la salud deben tener más de 10 trabajadores, mientras que el servicio médico requerido varía la atención de visitas y horas dependiendo del número de trabajadores, las empresas con similares actividades pueden asociarse y solicitar el mismo servicio médico.

Se realizó una investigación en la cámara de comercio de Latacunga y la cámara de pequeña industria de Cotopaxi, aunque no están afiliadas todas las empresas, se obtuvo una lista de 362 empresas de diferentes entidades comerciales que requieren los servicios de salud ocupacional. INMINIS CIA. LTDA. tiene una experiencia de 5 años que ha brindado los servicios a 50 empresas dentro y fuera de la provincia.

En la provincia de Cotopaxi existen 19 hospitales, de los cuales 10 son de sector privado los cuales brindan servicio médico, existen también 13 centros de servicios de imagen que brindan servicios de ecografía, radiografía, audiometría y espirometría. La provincia tiene 19 centros de laboratorio clínico distribuidos en sus cantones. Aunque el mayor asentamiento de servicios médicos están en Latacunga los servicios médicos requeridos están en diferentes instituciones de salud lo que involucra mayor tiempo en búsqueda del lugar a realizar, así como la cotización de costos de laboratorio y exámenes de imagen.

En vista de la inversión económica, tiempo, recursos humanos para satisfacer las necesidades globales de una empresa, INMUNIS CIA. LTDA. ofrece servicios médicos, de laboratorio e imagen que engloban todas las necesidades en una misma institución, así como servicio a domicilio y en el lugar solicitado, localizado en una región adecuada de fácil acceso lo que facilita al cliente su adquisición.

5 Objetivo general

Satisfacer la demanda de las necesidades de salud para el trabajador y su familia.

5.1 Objetivos específicos

- Identificar las empresas con demanda de servicios de medicina ocupacional.
- Organizar los servicios médicos que oferta la institución.
- Ofrecer servicios médicos integrales para el trabajador en una sola institución.

- Brindar servicio personalizado en nuestras instalaciones y a domicilio.
- Potencializar el uso de servicios de salud online y offline.
- Ofrecer al cliente un servicio de calidad con calidez en un espacio físico adecuado en las principales ciudades de la Provincia.

6 Oportunidades de mejora

- Cambio de localidad con infraestructura adecuada personalizada para cada servicio médico ofertado.
- Extender consultorios médicos en principales ciudades de la provincia para ofertar servicios en relación a la demanda de la población.
- Realizar convenios interinstitucionales para brindar un servicio completo.
- Mejorar la información de servicios online ofertados con estrategias de comunicación de marketing de salud.
- Aumentar publicidad en redes sociales.
- Ofertar servicios médicos para el trabajador como primer centro de servicios médicos de diagnóstico y medicina ocupacional.
- Estructurar la organización con talento humano capacitado en relación a la necesidad del paciente.

7 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

INFRAESTRUCTURA INADECUADA				
INDICADOR	0	1	2	3
MAGNITUD			Entre el 50 y 75% de la población.	
TENDENCIA		Se mantiene estable		
RIESGO		Media		
CAPACIDAD DE INTERVENCIÓN				Alta
INTERES DE LA POBLACIÓN			Medio	
PRIORIDAD PARA EL SECTOR			El problema forma parte de las prioridades.	

INDICADOR	ESCASO RECONOCIMIENTO DE SERVICIOS EN EL MERCADO			
MAGNITUD		Del 26 al 50% de la población.		
TENDENCIA		Se mantiene estable.		
RIESGO			Alta	
CAPACIDAD DE INTERVENCIÓN			Media	
INTERES DE LA POBLACIÓN			Media	
PRIORIDAD PARA EL SECTOR			El problema forma parte de las prioridades.	
INDICADOR	INADECUADA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
MAGNITUD	Menos del 25% de la población.			
TENDENCIA		Media		
RIESGO		Media		
CAPACIDAD DE INTERVENCIÓN			Media	
INTERES DE LA POBLACIÓN			Media	
PRIORIDAD PARA EL SECTOR			El problema forma parte de las prioridades.	

8 Matriz de alternativas de solución

PROBLEMA	CAUSAS	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	RESPONSABLE
Inadecuada infraestructura en la locación actual	El aumento de servicios médicos y de imagen imposibilita su aplicación en un consultorio, ya que requiere necesidades	Encontrar una locación con infraestructura adecuada para los servicios médicos que ofrecemos que implique una inversión	Convenio con HISTOLAB, empresa de laboratorio clínico que ofrece 4 consultorios médicos con baño propio, recepción de pacientes y área	Gerente propietario de INMINIS, médicos e HISTOLAB

	específicas para su funcionamiento.	económica mínima para obtener una adecuada productividad.	de imagen. Donde se realiza un pago mensual accesible por espacio físico permanente, así como prestación de consultorio por atención médica brindada. Aumento de consultorios en las principales ciudades de la provincia.	
Escaso reconocimiento de servicios en el mercado	Falta de seguimiento periódico en página web y redes sociales. No hay una persona destinada en la estructura organizacional específica en logística y marketing.	Inversión económica que implica el marketing digital en salud. Delegar un responsable para realización y seguimiento de actividades.	Actualizar las paginas online y redes sociales con servicios médicos que se ofertan de manera que se visualice como un centro médico integral. Realizar marketing de salud online y offline. Realizar un video explicativo de lugar y servicios médicos a ofertar por INMUNID CIA. LTDA. Ofertar servicios médicos a trabajadores y empresas de la provincia de Cotopaxi de	Gerente propietario INMINUS CIA. LDTA. ADMINISTRADOR CIA. LTDA.

			manera personalizada.	
Estructura organizacional inadecuada.	Falta de horarios de trabajo específicos por los profesionales. Consultorio compartido para varios servidores médicos.	Establecer horario laboral que permita al servidor médico realizarla. Desvinculación con las empresas fuera de la provincia ya que implica mayor inversión económica y tiempo que dificulta la realización de las actividades en otras empresas cercanas.	Realizar un horario de trabajo por cada servidor médico en relación a la jornada laboral extra, demanda del servicio ofertado médico y consultorios a disposición. Para proveer los servicios médicos 5 días a la semana con la mayor eficacia y eficiencia hacia el consumidor.	Administrador INMINIS CIA. LTDA.

9 Justificación y aplicación de metodología cualitativa

9.1 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales

9.1.1 Gestión gerencial de la dirección

Inmunis CIA. LTDA. tiene como accionista principal, gerente general y administrador al Dr. Alex Erazo magister en prevención de riesgos laborales y salud ocupacional, especialista en toxicología laboral durante los 5 años de servicio desde su fundación.

9.1.2 Gestión estratégica de Marketing

A cargo del Dr. Alex Erazo gerente propietario.

Inmunis realiza marketing en salud online por lo cual está presente en redes sociales como Facebook con más de 1000 seguidores en Instagram con más de 100 seguidores donde se ofertan los servicios médicos a brindar, así como post educativos de medicina y salud en general y para el trabajador.



Inmunis también se encuentra en la web como <https://inmunis.com/> donde se ofertan los servicios médicos entre ellos: medicina ocupacional, laboratorio clínico, imagenología, optometría, exámenes especiales, capacitaciones, especialidades médicas, medición de riesgos laborales, planes de emergencia y contingencia; monitoreo ambiental, sistema de información geográfica y asesoría de acreditación hospitalaria, con enlaces a redes sociales, telefonía y chats. Mismos servicios que no están actualizados a las competencias brindadas.



9.1.3 Gestión administrativa y de recursos humanos

A cargo del Dr. Alex Erazo.

9.1.4 Gestión financiera, operativa, abastecimiento y logística

A cargo de Psico. Alexandra Molina.

9.1.5 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Inmunis no ofrece este servicio.

10 METODOLOGÍA CUALITATIVA

Se realizará una recolección y análisis de datos tanto del mercado que brinda los servicios médicos como principales competidores de la provincia incluyendo atención médica, servicios de medicina ocupacional, laboratorio, radiografía, audiometría, espirometría, ecografía y laboratorio. Datos obtenidos mediante la revisión de información a partir de proformas de las principales instituciones de salud.

Para la realización de una base de datos que incluya antiguos y futuros pacientes que aumenten la nómina de servicio se plantea la investigación de las empresas incluidas por el INEC, así como socios de la cámara de comercio de Latacunga, cámara de la pequeña industria y el colegio de profesionales de seguridad y salud en el trabajo, información que incluya: nombre de la institución, actividad laboral, contacto, correo electrónico, ubicación. Datos que nos ayudará a establecer un precio de servicio competitivo con el mercado con una mejor prestación de servicios accesibles hacia un público específico en relación a las necesidades de la demanda de la población.

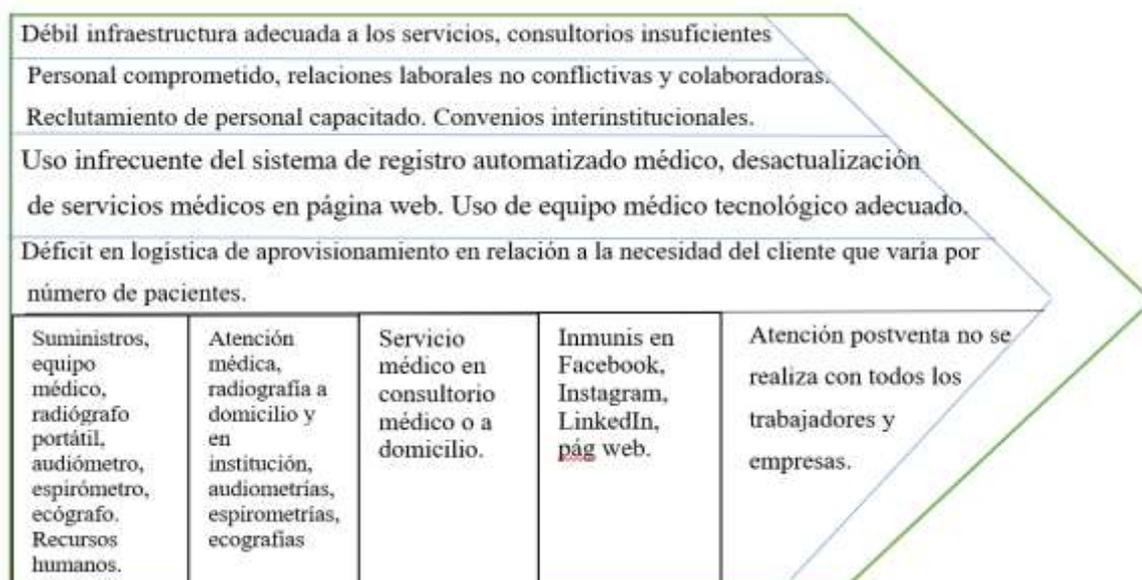
11 PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMA

11.1 PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

11.2 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Primera empresa de la provincia que brinda servicios de medicina ocupacional completa en una sola institución.</p> <p>Experiencia del servicio médico para el trabajador de 5 años.</p> <p>Buena imagen para los trabajadores y las empresas donde se brinda el servicio.</p> <p>Acceso al equipo médico y tecnología.</p> <p>Recursos humanos capacitados.</p> <p>Ventajas en ofertas y costos en relación con la oferta del mercado.</p> <p>Ofertar el servicio a domicilio y en las empresas.</p>	<p>Deficiencia de la organización estructural.</p> <p>Falta de infraestructura adecuada.</p> <p>Débil imagen en el marketing online y offline.</p> <p>Desactualización de marketing en salud de servicios médicos a ofertar.</p> <p>Locación única que limita el cumplimiento de la demanda del mercado.</p> <p>Problemas operativos internos.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Capacidad para extender los servicios en las principales ciudades de la provincia.</p> <p>Cambio de locación con infraestructura adecuada.</p> <p>Ingresar a nuevos mercados en la provincia de Cotopaxi.</p> <p>Actualizar y promover el marketing digital.</p> <p>Realizar convenios interinstitucionales.</p> <p>Crecimiento en el mercado en las empresas de la provincia de Cotopaxi.</p>	<p>Financiamiento adecuado para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Crecimiento lento en el mercado.</p> <p>Posibles cambios del reglamento de gobierno sobre la medicina laboral.</p> <p>Nuevos competidores en el mercado con menores costos de servicio.</p>

11.3 CADENA DE VALOR DE INMUNIS



12 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

12.1 Misión

Cuidar la salud y seguridad del trabajador y la familia brindando un servicio médico integral con eficiencia, eficiencia y calidad.

12.2 Visión

Ser un centro médico especialista líder en medicina ocupacional y estudios diagnósticos para el trabajador y la familia.

12.3 Valores

Responsabilidad. Capacidad para ejercer un cargo o actividad con cuidado y atención.

Compromiso. Acuerdo formal entre dos o más partes de carácter ético para realizar una actividad específica.

Honestidad y transparencia. Cumplir el trabajo con justicia y rectitud de manera razonable y clara.

Empatía. Participación afectiva de una persona ajena a ella.

12.4 Objetivos institucionales

1. Incrementar la eficacia y eficiencia del servicio médico para el trabajador.
2. Aumentar la disponibilidad del servicio en la provincia de Cotopaxi.
3. Incrementar la visibilidad de Inmunis en el sector industrial de la provincia de Cotopaxi.
4. Aumentar las competencias de talento humano de Inmunis.
5. Aumentar la disponibilidad de Inmunis en las principales ciudades de la provincia.

12.5 Principios éticos

Inmunis se basa en los principios médicos fundamentales que son beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

12.6 Políticas

Inmunis Cía. Ltda. se rige a la política nacional de salud en el trabajo del 2019 que abarca artículos de la Constitución de la Republica del Ecuador, los objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, artículos de la ley

orgánica de salud de salud, la ley orgánica de discapacidades, el código de planificación y finanzas, ley organiza de justicia laboral, código del trabajo entre otros.

13 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

13.1 Cuadro de indicadores de gestión

NOMBRE DE INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	TIEMPO	META	RESPONSABLE
Porcentaje de satisfacción del usuario	Resultado	1 año	100%	Secretaria
Porcentaje de quejas y sugerencias	Proceso	1 año	0%	Secretaria
Número de pacientes por médico	Resultado	1 año	Aumentar 30%	Administradora
Número de procedimientos realizados por servicio	Resultado	1 año	Aumentar 50%	Secretaria
Índice de consultorio por médico	Resultado	1 año	50%	Administradora
Porcentaje de avance de espacio físico de infraestructura de INMUNIS.	Resultado	6 meses	100%	Administradora
Porcentaje de equipamiento de consultorios médicos.	Resultado	6 meses	100%	Administradora
Número de pacientes captados por campañas publicitarias	Resultados	1 año	Aumentar 50%	Administrador de marketing
Porcentaje de avance de organización estructural	Resultados	1 año	100%	Gerente general
Porcentaje de registro de información de servicios del último año	Proceso	1 año	100%	Secretaria

Porcentaje de avance de organización estructural de la institución y talento humano	Proceso	3 meses	100%	Gerencia general
--	---------	---------	------	------------------

13.2 Gestión de incremento de infraestructura

Se realizará el cambio de locación de la cede de Latacunga en asociación y financiamiento de Histolab ubicado en Latacunga en la calle Amazonas y Guayaquil, que constara de sala de recepción y espera, dos consultorios médicos destinados para medicina ocupacional y ginecología; un consultorio destinada a equipos de diagnóstico médico, que se pagaran arriendo mensual de 200 dólares presupuesto obtenido del servicio médico ofertado. También se ocupará un consultorio médico compartido para especialidades médicas para atención por cita y de llamada, el pago de la consulta se realizará con el 25% de cada atención médica que se realizará en un plazo de 6 meses a un año. En Pujilí, se adecuará un consultorio médico destinado para dos médicos con servicio de medicina general y ocupacional, con presupuesto de 500 dólares del capital privado del médico a cargo del mismo, con un costo de arriendo mensual de 100 dólares mensuales presupuesto obtenido del servicio de salud ofertado, en un tiempo establecido de 3 a 6 meses. En Saquisilí, se adecuará un consultorio médico para un médico que brinde servicio de medicina general y medicina ocupacional con un presupuesto de 200 dólares producto del capital propio del médico a cargo, en un tiempo de 3 a 6 meses.

13.3 Gestión de implementación de insumos médicos.

Se utilizará con un capital de la institución de 2000 dólares que incluye equipo médico y equipo de oficina para la adecuación de las nuevas instalaciones de la institución. Inmunis cuenta con un equipo médico de diagnóstico previamente financiado de: audiómetro con un valor de 5.000 dólares, cabila portátil de 3.000 dólares, ecógrafo con un valor de 27.000 dólares, un espirómetro valorado en 550 dólares, máquina de Rx portátil en 30.000 dólares, colposcopio de 7.000 dólares y muebles de oficina de 3.000 dólares.

13.4 Gestión de marketing

Se realizará un plan para repotenciar el marketing institucional online en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter actualización de la página web con los servicios y protagonistas del servicio médico, videos de inauguración y videos de promoción de los servicios ofertados en sitios estratégicos, con la participación activa de personas públicas conocidas del medio como: cantantes, modelos e influencers cuya publicidad se realiza con convenios de servicios médicos personalizados. Envío de documentación de servicios por correo electrónico a todas las instituciones objetivo del mercado tomando en cuenta la base de datos previamente investigada. El financiamiento se realizará con un capital de 100 dólares.

El marketing off line se realizará mediante flyers publicitarios ubicados en sectores estratégicos, prensa escrita y electrónica, con un capital de 100 dólares; en instituciones de transporte público autobuses y cooperativas de taxi mediante un convenio de descuento del servicio médico del 25%.

13.5 Gestión para repotenciar la estructura organizacional de la institución.

Realizaremos un flujograma de la estructura orgánica de la administración de la institución con el representante y la delegación de las actividades correspondientes, a cargo del gerente general en un tiempo de 3 meses.

Análisis e implementación de talento humano adecuado para satisfacer las necesidades, así como su financiación por servicio y consulta médica realizada desglosada en 75% de cita médica para el pago del servidor de salud, el 25 % del servicio de diagnóstico médico al servidor de salud, el 10% por servicio de diagnóstico de laboratorio por convenio interinstitucional.

14 EVALUACIÓN INTEGRAL

14.1 Conclusiones

Al finalizar la gestión esperamos completar el 100% de los indicadores en el tiempo estimado, incluido la infraestructura, el marketing del sector en salud, así como la estructura organizacional. Deseamos también establecer un aumento de la producción del 50% de todos los servicios como producto final de las gestiones realizadas al cabo de 1 año, así como el conocimiento de la población en general, empresas y trabajadores con un alcance del 80% de servicios a ofertar por la institución Inmunis.

14.2 Recomendaciones

Se recomienda llevar una recopilación adecuada, ordenada y completa de datos de todas las actividades realizadas y servicios de la institución en las diferentes ciudades, con el fin de realizar un balance general para diagnosticar el estado y beneficios obtenidos al finalizar la gestión de manera permanente; especialmente cada año.

14.3 Bibliografía

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) Fascículo provincial Cotopaxi.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/cotopaxi.pdf>

Ministerio de salud pública (2014) Instructivo para la elaboración del análisis situacional integral de salud diagnostico situacional.

Ministerio de trabajo y bienestar social (1979) Reglamento de los servicios médicos de las empresas.

Ministerio de Salud Pública (2019) Política Nacional de Salud en el Trabajo.

Héctor, G, (2004) Principios éticos de la práctica médica. Medigraphic.

Juan. V, (2014) Diseño de cadena de valor para proceso de prestaciones asistenciales de la Fundación Instituto Latinoamericano para el desarrollo de la tecnología en salud. Pontificia Universidad Javeriana.

INMUNIS CIA. LTDA. (12 de mayo de 2022) [Instagram]

<https://www.instagram.com/inmuniscia/>

INMUNIS CIA. LTDA. (12 de mayo de 2022) [Facebook]

<https://www.facebook.com/sso.inmunis>

Humberto. P, (2007) La matriz foda una alternativa de diagnostico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Consejo Nacional de Enseñanza en Investigación en Psicología. México

Ley Orgánica de Salud (2006, Diciembre 22). Recuperado de

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

Ley Orgánica de discapacidades (2012, Septiembre de 2012). Recuperado de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

Naciones Unidas, (2015) Objetivos de desarrollo sostenible. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>

REGLAMENTO DEL CODIGO ORGANICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS PUBLICAS (2014, Noviembre 2014) Recuperado de <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Reglamento-del-C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Planificaci%C3%B3n-y-Finanzas.pdf>

Código del trabajo (2005, Diciembre 16) Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

Mena A. (2013).Guía Metodológica del proyecto (Capstone) UDLA.

Álvarez, F., Faizal, E. (2013). Gerencia de hospitales e instituciones de salud.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) Metodología de la Investigación.