



**FACULTAD DE POSTGRADOS
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

TEMA:

PLAN GERENCIAL CON ENFOQUE ESTRATEGICO DE LA CLINICA DE MEDICINA ESTETICA TRANSFORMANDO ROSTROS PARA CONSEGUIR VOLÚMENES DE VENTA QUE LE PERMITAN OPERAR RENTABLEMENTE Y POSICIONARSE EN EL MERCADO COMO UN REFERENTE DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN PROCEDIMIENTOS MÍNIMAMENTE INVASIVOS

DOCENTE:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

AUTOR:

Md. Leonardo Alejandro Bravo Paredes

2023

RESUMEN

La clínica en medicina Estética, nutrición y antienvjecimiento “Transformando Rostros” es una institución de Salud privada especializada en la prevención, tratamiento, mantenimiento y promoción de la belleza facial y corporal mediante las más innovadoras técnicas quirúrgicas mínimamente invasivas además de utilizar el mejor equipamiento médico disponible en la actualidad.

El presente trabajo tiene como objetivo el Implementar el plan de negocios para la creación de una clínica de medicina Estética en Quito denominada Transformando Rostros mediante el análisis situacional y la implementación de distintas propuestas de gestión en las áreas administrativa, financiera, tecnológica y social, resolviendo de esta manera los puntos débiles dentro del análisis DAFO .

Llegando a la conclusión que mediante la implementación de una cultura organizacional se puede crear una empresa prestadora de servicios de salud rentable además del plan estratégico dentro de una organización de salud es fundamental para mejorar procesos y que Se requieren distintos mecanismos de posicionamiento de marca para generar una imagen corporativa sólida en el tiempo

Palabras Clave: Gerencia, Administración. Salud, Medicina, Estética.

ABSTRACT

The aesthetic medicine, nutrition and anti-aging clinic "Transformando Rostros" is a private health institution specialized in the prevention, treatment, maintenance and promotion of facial and body beauty through the most innovative minimally invasive surgical techniques in addition to using the best medical equipment. Currently available.

The objective of this work is to implement the business plan for the creation of an Aesthetic Medicine clinic in Quito called Transformando Rostros through situational analysis and the implementation of different management proposals in the administrative, financial, technological and social areas, resolving in this way the weak points within the SWOT analysis.

Coming to the conclusion that by implementing an organizational culture, a profitable health service provider company can be created, in addition to the strategic plan within a health organization, it is essential to improve processes and that different brand positioning mechanisms are required to generate a solid corporate image over time

Key Words: Management, Administration. Health, Medicine, Aesthetics.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	1
CAPITULO I	2
Análisis situacional.....	2
Planteamiento del problema.....	4
Objetivos del Plan de Gestión.....	4
CAPITULO II	6
Justificación del problema.....	6
Árbol de problemas.....	12
Análisis FODA.....	12
CAPITULO III	18
Planificación estratégica.....	18
CAPITULO IV.....	25
Evaluación del plan de gestión.....	25
LIMITACIONES.....	28
CONCLUSIONES.....	28
RECOMENDACIONES.....	28
GLOSARIO.....	29
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.....	17
TABLA 2.....	25
TABLA 3.....	34
TABLA 4.....	37

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	3
FIGURA 2.....	7
FIGURA 3.....	8
FIGURA 4.....	16

INTRODUCCIÓN

CLINICA DE MEDICINA ESTETICA, NUTRICIÓN Y ANTIENVEJECIMIENTO

“TRANFORMANDO ROSTROS”

La clínica en medicina Estética, nutrición y antienvjecimiento “Transformando Rostros” es una institución de Salud privada especializada en la prevención, tratamiento, mantenimiento y promoción de la belleza facial y corporal mediante las más innovadoras técnicas quirúrgicas mínimamente invasivas además de utilizar el mejor equipamiento médico disponible en la actualidad.

La clínica respeta e incorpora los más altos estándares de calidad dentro del establecimiento tanto para los servicios que brinda como para las exigencias que mantiene con sus proveedores, productos y con los procedimientos que brinda a sus usuarios.

Dentro de la institución los procedimientos se realizan única y estrictamente por médicos acreditados para el ejercicio profesional, cumpliendo de esta manera con las más altas exigencias en bioseguridad brindando siempre un servicio de calidad, calidez además de confianza para el paciente.

La innovación y la seguridad son valores fundamentales dentro de “Transformando Rostros” de esta manera aseguramos la satisfacción del paciente y la solución de sus necesidades.

Realizamos grandes cambios, sin dolor y sin hospitalización mediante el uso de rellenos faciales, hilos tensores, bioestimulación, Toxina Botulínica Tipo A y lipoenzimas, con los mejores materiales disponibles en el mercado.

“Grandes Cambios Sin Dolor”

CAPÍTULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

Macroentorno:

Al momento el país cuenta con un marco favorable para la inversión y la productividad, mientras se continúa mejorando la sostenibilidad y la transparencia de las finanzas públicas.

El Ecuador continúa apuntando a consolidar su estabilidad macroeconómica y evitar un aumento de deuda que resulte insostenible. Por lo cual se requiere impulsar un crecimiento inclusivo que se pueda sostener en el mediano y largo plazo. Por esta razón es fundamental adoptar medidas para impulsar la inversión privada, atraer inversiones extranjeras, y brindar las facilidades necesarias para el establecimiento de nuevas entidades generadoras de recursos. Todo esto mediante la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno y sectores de la salud.

Hay que mencionar que el poder adquisitivo de los ecuatorianos al manejar como divisa oficial el dólar americano se ve menos afectado que otros lugares del mundo brindando una dinámica monetaria favorable.

Ubicación:

Dirección: Av. Isabel La Católica y Galicia

Quito, Ecuador

Población zona urbana: 2, 011,388 habitantes

Superficie: 4.183 km²

Moneda: Dólares americanos

Religión: Mayoritariamente católica

Organización:

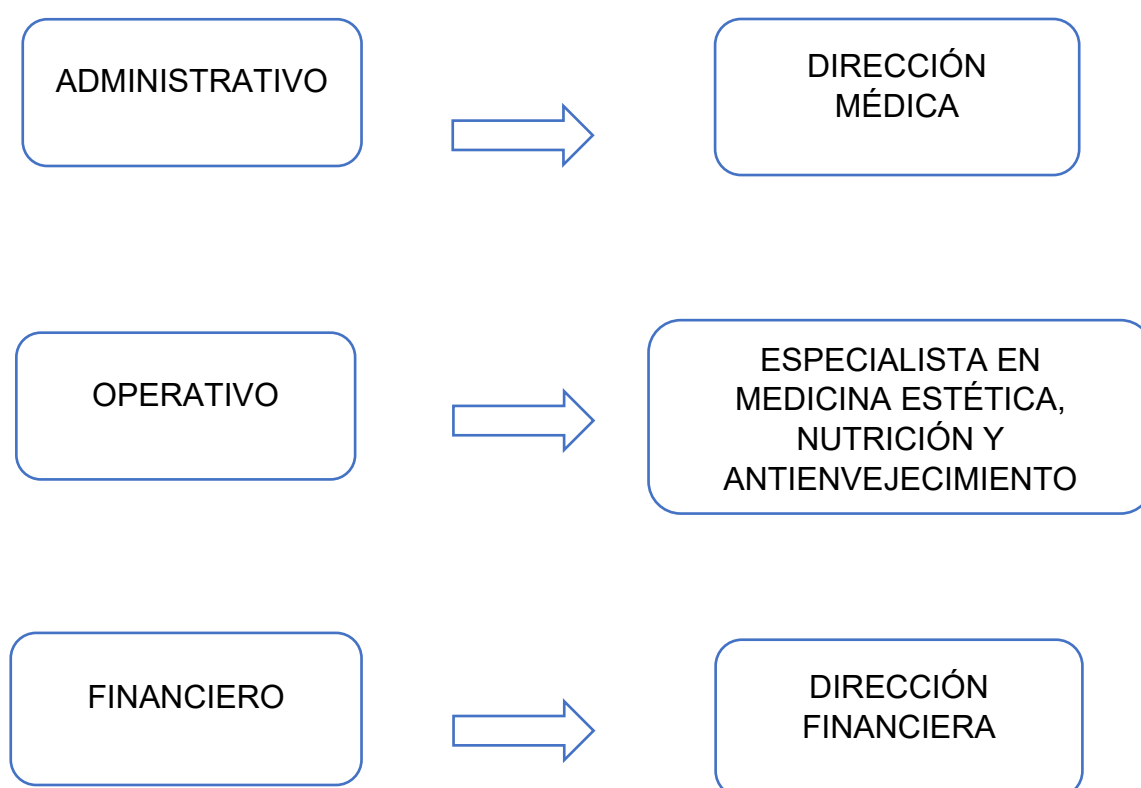


FIGURA 1 Elaborada por el autor

Planteamiento del problema

¿Cómo a través de un enfoque estratégico puede la clínica de medicina estética “Transformado Rostros” conseguir volúmenes de venta que le permitan operar rentablemente y posicionarse en el mercado como un referente de calidad y seguridad en procedimientos mínimamente invasivos?

El problema a investigar es la necesidad de estructurar un plan de gestión estratégico para establecer una clínica en Quito que brinde atención médica estética de alto nivel.

Un plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que se pretende conseguir y cómo se propone conseguirlo. Para elaborar un buen plan estratégico hay que tener claras dos ideas: dónde se encuentra la empresa y dónde quiere estar, ya que el plan estratégico se basa en establecer el camino que la clínica deberá seguir para alcanzar los objetivos planteados y cumplir con la visión establecida previamente.

Las personas que se están realizando procedimientos estéticos, se están inclinando más por los procedimientos no quirúrgicos, es decir los menos invasivos y con menos riesgos.

La demanda de la medicina estética y específicamente los procedimientos estéticos mínimamente invasivos han incrementado notablemente a nivel mundial en los últimos años

Dentro de estos procedimientos menos invasivos los más populares son: Botox, implantes de ácido hialurónico, depilación definitiva y Luz pulsada intensa (IPL), además del trasplante capilar.

Objetivos del plan de gestión

General:

- Implementar el plan de negocios para la creación de una clínica de medicina Estética en Quito.

Específicos:

- Realizar un análisis de la competencia.
- Realizar un análisis DOFA de la clínica.
- Elaborar estrategias de marketing.
- Brindar servicios de medicina estética a precios competitivos y de alta calidad consiguiendo de este modo consolidar una institución estable y segura.
- Evaluar el desempeño interno de la empresa para así poder realizar un replanteamiento si se necesita.

CAPÍTULO II

Justificación del problema

Los pacientes que consultan a un médico estético lo hacen con el propósito de mejorar su apariencia corporal para lograr la imagen de un cuerpo armónico, aumentar su autoestima y alcanzar estándares más competitivos dentro de una sociedad y un mundo globalizados en donde la apariencia hoy en día se ha convertido en un factor determinante para éxito profesional y personal de una persona. La mayoría de las personas que desean someterse a una cirugía estética buscan diversas alternativas durante mucho tiempo bien sea por Internet, con amigos, con pacientes, en lugares, locales y centros estéticos dentro o fuera de su país con el objetivo de indagar y dar con un médico que se adapte más a sus necesidades y que cubra todas las expectativas. Por lo cual es necesario brindar este servicio siguiendo las normas técnicas y protocolos basados en la más actual evidencia en manos de profesionales idóneos y capacitados.

El proyecto es viable porque las clínicas de medicina estética están teniendo cada vez una mayor participación en el mercado de salud y belleza, esto a su vez se ve reflejado en sus ventas, por otro lado al momento no se brinda la seguridad ni los estándares de calidad que estos procedimientos requieren, por lo cual surge la necesidad del establecimiento de instituciones especializadas y correctamente administradas con el fin de conseguir los objetivos de mercadeo y establecer un plan estratégico de negocios con el fin de alcanzar las metas planteadas. Se busca la creación y el posicionamiento de la marca “Transformado Rostros” como una institución de salud confiable para sus usuarios.

El campo de la medicina estética se encuentra en inminente auge debido al aumento de su popularidad entre la población. Esto convierte el sector en un atractivo de alto potencial para nuevos competidores, donde los precios son de vital importancia y la calidad del servicio se convierte en un valor agregado.

Los procedimientos estéticos están enfocados en mejorar la estabilidad emocional y el autoestima de los pacientes, estos pueden ser tanto faciales como corporales.

Árbol de problemas

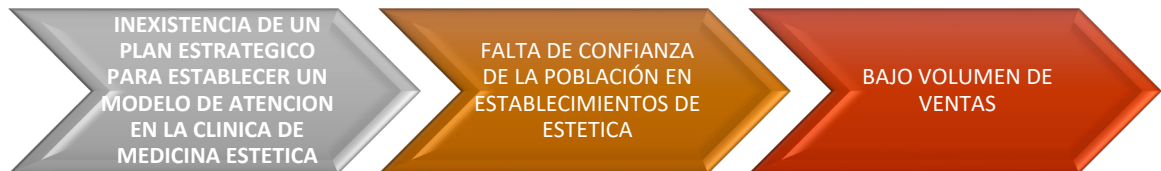


FIGURA 2 Elaborada por el autor

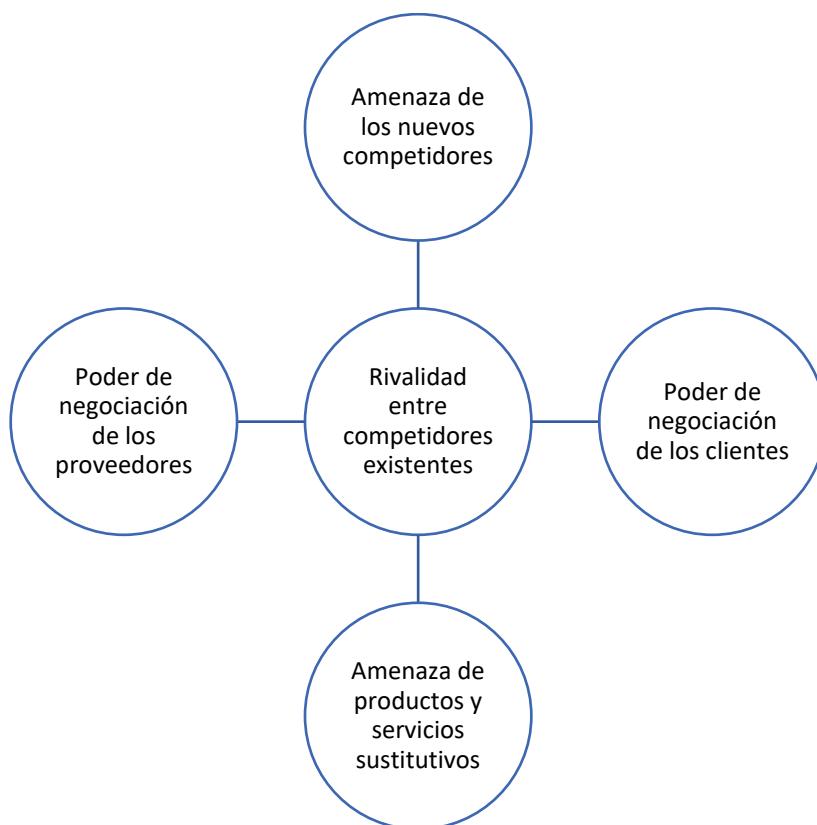


FIGURA 3 Elaborada por el autor

Amenaza de entrada de nuevos competidores:

La falta de control por parte de la autoridad competente en materia de certificación en los profesionales que ejercen la medicina estética; y que a su vez realizan procedimientos mínimamente invasivos en el cuerpo y rostro de los pacientes ha permitido que profesionales como odontólogos o incluso dermatocosmeatras se permitan incursionar en los procedimientos realizados por el médico estético poniendo en grave peligro la vida e integridad de los pacientes, estas mismas personas pueden decidir llevar a cabo una inversión dentro del medio, convirtiéndose en un campo atractivo para la inversión de personal no certificado.

El grado de amenaza dependerá de las dificultades que las clínicas nuevas encuentren para implantarse en el mercado. Para el desarrollo de la actividad es necesaria una inversión inicial considerablemente alta, debido principalmente a los elevados costes de aparataje, lo que supone una primera barrera para introducirse en el sector.

Para establecer la clínica, según la legislación actual, no se necesita poseer el título de medicina. Sin embargo, para poder llevar a cabo todos los tratamientos de este centro es necesaria la presencia de un médico dentro de la plantilla de trabajadores, lo que aumenta los costes de establecimiento.

Por otro lado, como ya se indicó en el capítulo anterior, el sector de la medicina estética está en pleno auge debido a su aumento de popularidad entre la población ecuatoriana. Esto convierte el sector en un atractivo de alto potencial para nuevos competidores, donde los precios son de vital importancia y la calidad del servicio se convierte en un valor agregado.

Llegamos a la conclusión que las barreras de entrada de nuevos competidores en nuestro análisis obtienen una puntuación media-alta.

Poder de negociación de los proveedores

Un mercado o segmento de mercado no será atractivo cuando los proveedores estén bastante bien organizados, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño de pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo.

Para los procedimientos que se van a realizar se dispone de dos tipos de proveedores: los de instrumental médico y los de material fungible. Debido a esto se considera que su poder de negociación es medio.

Poder de negociación de los clientes

Un mercado o segmento no será atractivo cuando los clientes estén muy bien organizados, el producto presenta varios sustitutos o alternativas, esto se traduce que a mayor organización por parte de los clientes, si esto sucede sus exigencias en materia de reducción de precios serán mayores, al igual que en cuanto a calidad y servicios esperados; y por consiguiente la clínica presentará una disminución en sus márgenes de utilidad.

Es fundamental realizar un análisis de costos adecuado ya que los clientes tienen libertad a la hora de elegir entre una gran variedad de clínicas.

El poder de negociación de los pacientes es bastante elevado, por ello hay que centrar una gran parte del esfuerzo en satisfacer sus necesidades. Existe un gran riesgo de estancamiento si no se detectan dichas necesidades, las cuales presentan un constante cambio.

Conseguir la fidelización del paciente es definitivamente el objetivo principal de la clínica Transformando Rostros. Además será esta misma clientela la que volverá para realizarse otro procedimiento, y la que actuará como publicidad y método de referencia si considera agradable la experiencia.

Amenaza de ingreso de servicios y productos sustitutos

Un segmento o mercado se vuelve poco atractivo si en el medio existen productos sustitutos potenciales o reales. La situación se torna compleja si los prestadores de servicios sustitutos se encuentran más avanzados tecnológicamente o pueden ofrecer precios más bajos y de esta manera reduciendo los márgenes de utilidad de la industria.

En el caso de la clínica “transformando Rostros” existen productos sustitutos dentro de los campos de la dermatocosmeatría y cosmetología en general.

- Depilaciones: La depilación láser es mucho más efectiva, pero depilarse en casa es mucho más cómodo y existen múltiples técnicas como la depilación con cuchilla, con cera o con máquinas de depilar. En ninguno de estos casos el proceso de depilación es permanente.
- Tratamientos vasculares: Existen tratamientos farmacológicos por vía oral cuya eficacia no está científicamente probada. También existen múltiples cremas y pomadas que actúan sobre la sintomatología pero ni evitan ni tratan las varices existentes.
- Dietas, obesidad y celulitis: Existen muchos tratamientos pseudocientíficos sin ninguna base fisiológica. Constantemente aparecen nuevas dietas, que en su gran mayoría ofrecen una pérdida de peso rápida sin esfuerzo. Este tipo de dietas inducen a una restricción calórica muy severa, que generalmente produce un déficit calórico que las hace insostenibles en el tiempo y son prácticas que pueden resultar perjudiciales para la salud.
- Tratamientos faciales: Existen cientos de productos cosméticos tópicos que aseguran grandes resultados para el rejuvenecimiento facial, para la flacidez y manchas. Al ser cosméticos ninguno de estos productos lleva las sustancias y concentraciones adecuadas para obtener resultados. También está de moda la ingesta de productos que en teoría actuarían como antioxidantes y anti radicales libres.

Rivalidad entre los competidores

Para una clínica será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a una denominada guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entradas de nuevos productos constantemente.

Existen numerosas características que podrían determinar el éxito frente al resto de competidores:

- Calidad del servicio prestado.
- Grado de satisfacción de los clientes.
- Precios y presupuesto.
- Promociones.
- Financiación.
- Métodos de trabajo.
- Uso de las nuevas tecnologías.
- Ética profesional de la empresa

Uno de los errores más frecuentes identificados es la falta de prospección del mercado en el que se va a operar. Para evitar este error se va a realizar un estudio exhaustivo de la competencia para saber qué servicios ofertan, en que se diferencian de los que se van a ofertar en “Transformando Rostros”, cuáles son los precios y promociones, etc.

Como se puede apreciar, existe un alto número de centros de medicina estética en el distrito metropolitano. Sin embargo, el número se reduce si se consideran las clínicas y establecimientos que ofertan servicios médicos con la calidad y garantía nuestra.

ANÁLISIS FODA

Oportunidades

Dentro de las oportunidades se pueden identificar:

Tendencias de consumo: El interés por la apariencia física y por retrasar los signos del envejecimiento hace que el mercado objetivo de los servicios de medicina

estética se haya ampliado y diversificado. La calidad de vida del distrito metropolitano seleccionado es más alta que la media, lo que implica que su población está dispuesta a invertir más dinero en servicios que no son de primera necesidad.

Nuevos segmentos de mercado: Actualmente existen nuevos consumidores potenciales, los hombres. Se ha evidenciado que la población masculina cada vez va adquiriendo nuevos hábitos dentro del cuidado corporal destacándose principalmente la depilación láser.

Presión de la tecnología: La tecnología en el sector se ha consolidado, aunque está sujeta a continuas mejoras y la mayoría de los instrumentos que se utilizan son muy modernos e intensivos en tecnología, consiguiendo unos resultados mucho más efectivos y seguros que en años anteriores.

Formación: Consecuencia de la gran competencia existente en el sector y como método de diferenciación, muchos individuos no calificados ofertan el servicio.

Amenazas

Se han identificado las siguientes amenazas:

Poder de las franquicias: La presencia de franquicias conocidas en el mercado es cada vez mayor, estas poseen un gran poder de negociación y compiten con precios muy bajos. Resulta fundamental diferenciarse y dotar al producto de un valor añadido para conseguir un posicionamiento competitivo.

Especialización dentro del mercado: Son cada vez más los centros que se especializan en un área determinada para poder diferenciarse en el mercado.

Productos sustitutos: La crisis económica hace que muchas personas no puedan utilizar su dinero en tratamientos de medicina y por ello hacen uso de tratamientos

cosméticos que aseguran tener ventajas muy similares a las de los tratamientos realizados en un centro especializado de medicina estética y mucho más económicos. Sin embargo, se ha demostrado que la veracidad de estos “cosméticos milagrosos” no está comprobada o es nula.

Debilidades

Clínica de nueva creación: Como se trata de una empresa nueva se requerirá tiempo y dinero para que se dé a conocer entre los pacientes y alcance una posición competitiva y reconocida dentro del sector.

Tamaño empresarial reducido: Se trata de una empresa pequeña, con pocos empleados y por tanto con unos horarios más reducidos que algunas empresas de la competencia.

Concepto de marca poco potenciado: No tener un nombre en el mercado hace más difícil que clientes fidelizados en otros centros decidan dar una oportunidad a una clínica de nueva creación. La publicidad y las promociones serán fundamentales para la creación y el establecimiento de una marca rentable en el tiempo.

Cuota de mercado: Al ser una clínica de nueva creación, la fracción o porcentaje que se tendrá del total del mercado será inicialmente baja, y el poder de negociación de la empresa con los clientes reducido.

Calidad no transmitida: Esto se da cuando una clínica es nueva en el medio y por lo tanto es desconocida dentro del sector, especialmente cuando se trata de servicios médicos donde las personas extreman precauciones al momento de elegir el establecimiento donde serán atendidos.

Fortalezas

Calidad del servicio: Toda la aparatología y productos cumplen con las más altas normas de calidad dentro del mercado además de personal médico capacitado y certificado para realizar procedimientos de manera segura y garantizada.

Ubicación estratégica: Se ha decidido situar la clínica en un área comercial, por ser unas de las áreas con mayor renta per cápita del Distrito metropolitano De Quito. Además la media de edad de este distrito coincide con la de los potenciales consumidores.

El médico tratante es el mismo durante toda la jornada que la clínica brinda atención.

Amplia gama de servicios: En este centro se ofertan los servicios más demandados y rentables dentro del mercado.

Competitividad en precios: Se establecen unos precios competitivos para atraer a una gran cantidad de clientes, además de incluir promociones en determinados tratamientos.

Cadena de Valor de la organización

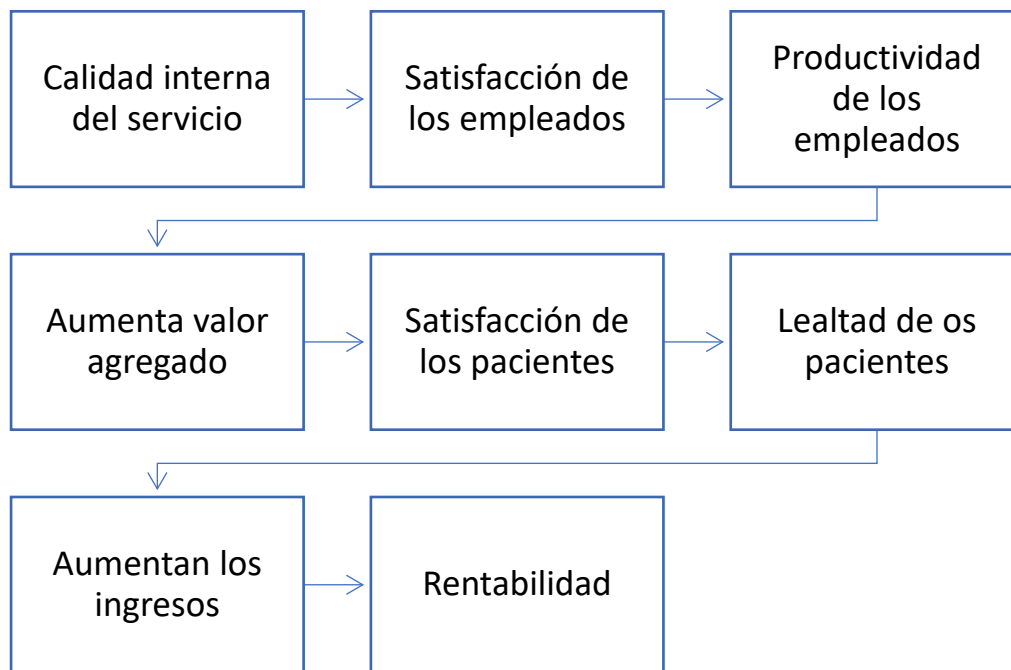


FIGURA 4 Elaborada por el autor

La propuesta de valor al cliente está dada por los atributos del servicio más la imagen y las relaciones, que simboliza los valores agregados de la clínica de medicina estética.

La presencia de médicos capacitados y la seguridad que esto representa para el paciente además de estar asociados con las mejores marcas dentro del mercado junto con la atención integral y material garantizado son los pilares en los que se basa la cadena de valor de “Transformando Rostros”.

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
INEXISTENCIA DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA ESTABLECER UN MODELO DE ATENCION EN LA CLINICA DE MEDICINA ESTETICA	Aumentar el número de personal	1	1	3	5
	Realizar un plan de marketing	4	3	3	10
	Elaboración de un plan de gestión estratégico integral	5	5	4	14
	Adicionar una sucursal	1	1	1	3
	Delegar la administración de la clínica a una empresa externa	1	2	2	5

TABLA 1 Elaborada por el autor

CAPÍTULO III

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Misión

En la clínica Transformando Rostros brindamos un soporte integral y multidisciplinario para cada uno de nuestros pacientes en el campo de la Medicina Estética a través de tratamientos y procedimientos mínimamente invasivos, con equipos y materiales certificados por la FDA, complementándolo con una atención personalizada, de excelencia y calidad por parte de nuestros profesionales médicos.

Visión

Transformando Rostros será una clínica referente de la Medicina Estética en el Ecuador y Latinoamérica por su excelente atención, talento humano y servicio; resolviendo todas las necesidades de nuestros pacientes y garantizando una atención médico estética integral de calidad, superando las expectativas de nuestros pacientes.

Valores

- Pasión
- Alegría
- Excelencia
- Honestidad
- Respeto

Objetivos Institucionales

- Aumentar la cobertura de atención en los servicios de Medicina Estética
- Sistematizar e integrar los procesos administrativos, operativos y de apoyo
- Establecer un crecimiento financiero sostenible para cada una de las unidades de servicio
- Evaluar periódicamente la oportunidad y excelencia en la prestación de los servicios
- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros pacientes
- Crear una filosofía propia de trabajo exaltando lo positivo
- Mejorar la productividad y eficiencia en todos los procesos

Principios Éticos

Orientación al paciente. Pensamos constantemente en nuestros pacientes, ofreciendo un trato empático, trabajando día a día en explotar lo mejor de cada uno de nuestros profesionales para brindar una atención y un servicio de excelencia, eficaz y oportuno que garantice la satisfacción del usuario y una buena relación entre la calidad y el precio ofertados.

Escuchar. Lo que explica el paciente sobre su inconformidad corporal suele ser clave para su diagnóstico y manejo, por eso, dedicamos todo el tiempo necesario a escucharlo para comprender y enfocar el tratamiento personalizado adecuado.

Acompañar. Las pacientes pueden sentirse angustiadas, por eso, damos facilidades para que puedan contactar con nosotros de forma rápida y responder así a sus dudas e inquietudes.

Políticas

- Recurso humano especializado en continua capacitación, amable y competente.
- Total confiabilidad en los procedimientos realizados por la institución.
- Óptimas instalaciones con todas las normas de asepsia requeridas.
- Innovación constante en tratamientos con un previo análisis de efectividad y calidad en cada uno de ellos.

Gestión Administrativa

Para el cumplimiento de las actividades mencionamos el siguiente enunciado:

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo (González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O., 2020)

Para la gestión operativa de nuestro consultorio médico en las áreas de incidencia cotidiana exponemos las siguientes actividades a ejecutar en nuestro plan.

El uso coordinado y racional de recursos, tareas y esfuerzos con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos planteados es fundamental dentro de Transformando Rostros, cumpliendo de esta manera con nuestra misión, visión y objetivos estratégicos.

Descripción de la actividad: Ejecución de procesos administrativos eficaces y eficientes en la gestión de la clínica Transformando Rostros.

Justificación de la actividad:

1. Comunicación de la cultura organizacional de la clínica Transformando Rostros
2. Diseño del organigrama estructural de la clínica Transformando Rostros
3. Capacitación en gestión administrativa para todo el personal de la clínica Transformando Rostros

Meta de la actividad:

1. Diseño publicitario y campaña de comunicación en medios digitales de la clínica Transformando Rostros.
2. Implementación del organigrama con funciones y responsabilidades de la clínica Transformando Rostros
3. Ejecución de programas de capacitación en temas de innovación, actualización médica y administrativa en alianza con AFEME

Gestión financiera y económica

Para el cumplimiento de las actividades mencionamos el siguiente enunciado:

Considerando la función financiera es necesario lograr la adecuada relación entre los movimientos de liquidez de los activos y pasivos circulantes de una empresa, a fin de garantizar la solvencia de la misma. (Lara, 2005)

En Transformando Rostros se implementa la cultura de utilizar de manera óptima y correcta los recursos disponibles para de esta manera generar sostenibilidad y rentabilidad en el tiempo para la clínica.

Descripción de la actividad: Ejecución del presupuesto planteado en nuestro proyecto.

Justificación de la actividad: Reunión de trabajo con el responsable financiero para evaluar y analizar los datos de la clínica Transformando Rostros

Meta de la actividad: Informe de la reunión de trabajo con los respaldos justificados por parte del personal responsable.

Anexo: Presupuesto

Gestión técnica y tecnológica

Para el cumplimiento de las actividades mencionamos el siguiente enunciado

En gestión, la estrategia se concibe básicamente como la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y evaluando los riesgos en función de objetivos y metas (Castellanos, 2008)

En Transformando Rostros generamos valor mediante el uso de todos medios tecnológicos disponibles para mejorar la experiencia del usuario además de implementar procesos más seguros, eficaces y eficientes y la gestión de data para la toma de decisiones internas.

Descripción de la actividad: Implementación de materiales y equipos láser aprobados por la FDA y de uso exclusivo médico

Justificación de la actividad: Elaboración de una propuesta de compra de los materiales y equipos necesarios para los distintos proveedores

Meta de la actividad: Adquisición de equipos IPL, ND-YAG y de materiales aprobados por la FDA y de uso y licenciamiento exclusivo médico

Gestión política y social

Para el cumplimiento de las actividades mencionamos el siguiente enunciado

La gestión social implica un beneficio significativo para la sociedad que también es de valor para el negocio», algo que los actores denominan valor compartido (Porter & Kramer, 2006)

La interacción de la clínica Transformando Rostros y los sectores sociales estratégicos dentro del entorno es fundamental aportando en la formación continua de nuevos profesionales médicos y participando de manera activa en los eventos y congresos referentes a la Medicina estética.

Descripción de la actividad: Fomentar la inclusión social de la clínica Transformando Rostros mediante la participación en la formación y capacitación continua en el campo de la Medicina Estética dirigida a médicos por parte de los profesionales de la clínica.

Justificación de la actividad:

1. Elaboración de un programa de educación continua en Medicina Estética Integral
2. Distribuir y promocionar el material de uso exclusivo médico dentro de los procedimientos estéticos.

Meta de la actividad:

1. Formación de la unidad académica de la clínica Transformando Rostros
2. Acuerdo con proveedores estrategicos para el uso , promoción y distribución de material de uso exclusivo médico

Gestión Administrativa	Ejecución de procesos administrativos eficaces y eficientes en la gestión de la clínica Transformando Rostros.	Comunicación de la cultura organizacional de la clínica Transformando Rostros			X			Dirección Administrativa
		Diseño del organigrama estructural de la clínica Transformando Rostros				X		Dirección Administrativa
		Capacitación en gestión administrativa para todo el personal de la clínica Transformando Rostros			X			Dirección Administrativa
Gestión financiera y económica	Ejecución del presupuesto planteado en nuestro proyecto.	Reunión de trabajo con el responsable financiero para evaluar y analizar los datos					x	Dirección financiera

		de la clínica Transformando Rostros						
Gestión técnica y tecnológica	Implementación de materiales y equipos láser aprobados por la FDA y de uso exclusivo médico	Elaboración de una propuesta de compra de los materiales y equipos necesarios para los distintos proveedores			X			Dirección Médica
Gestión política y social	Fomentar la inclusión social de la clínica Transformando Rostros mediante la participación en la formación y capacitación continua en el campo de la Medicina Estética dirigida a médicos por parte de los profesionales de la clínica.	Elaboración de un programa de educación continua en Medicina Estética Integral				X		Dirección Médica
		Distribuir y promocionar el material de uso exclusivo médico dentro de los procedimientos estéticos.		X				Dirección Médica

LIMITACIONES DEL PROYECTO

1. Inversión inicial importante
2. Clínica nueva dentro del medio comercial
3. Aumento de la oferta por parte de personal no certificado

CONCLUSIONES

1. Mediante la implementación de una cultura organizacional se puede crear una empresa prestadora de servicios de salud rentable
2. El plan estratégico dentro de una organización de salud es fundamental para mejorar procesos
3. Se requieren distintos mecanismos de posicionamiento de marca para generar una imagen corporativa sólida en el tiempo

RECOMENDACIONES

1. Generar recursos adicionales mediante alianzas estratégicas
2. Implementar el turismo estético
3. Evaluación constante de nuevas posibilidades de ingreso

GLOSARIO

ACCESIBILIDAD:

Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Salud.

ADMINISTRAR:

Dirigir una institución.

ALOJAMIENTO:

Lugar donde una persona o un grupo de personas se alojan, se aposenta o acampa, o donde está algo.

ANFITRIÓN:

Persona o entidad que recibe en su país o en su sede habitual a invitados o visitantes.

ASISTENCIA:

Acción de prestar socorro, favor o ayuda.

CLIENTE:

Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que la hace regularmente.

ESTADÍA:

Permanencia durante cierto tiempo en un lugar.

EXPECTATIVAS:

Esperanza de realizar o conseguir algo.

HOSPITAL:

Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practican la investigación y la docencia.

HOSPITALIDAD:

Amabilidad y atención con la que una persona acoge a los visitantes.

HUÉSPED:

Persona alojada en casa ajena.

NECESIDADES:

Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir.

NECESITADOS:

Que carece de lo necesario para vivir.

OCUPACIÓN:

Ratio de camas utilizadas en función de las disponibles.

PREVENCIÓN:

Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.

PROVEEDOR:

Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

SATISFACCIÓN:

Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

SERVICIO:

Actividad que busca satisfacer las necesidades del cliente

SUSTENTABILIDAD:

Que se mantiene en el tiempo por sí mismo.

REFERENCIAS

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

Cruz, J., & Jiménez, V. (2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. *Grandes Pymes*. <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizaciondireccion-y-control/>

Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.

Ramírez Cardona, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.

Montiel, Héctor. (2014). *De la idea de negocio a la alerta empresarial: precursores del plan de negocios*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.

Membrano, J. (2013). *Metodología Avanzada para la Planificación y Mejora*. España: Díaz de Santos.

García, M. and Garrido, A. (2009) *Integración de planificación y scheduling: un modelo general y flexible*. México: D-Universidad de Guanajuato.

Camarasa, R. *Estrategias y Control de la Innovación*. *GESTIÓN JOVEN - Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas*. (2008).

González, J. *Manual de transferencia de tecnología y conocimiento*. González & Sabater - Transferencia Tecnología. (2009).

Allergan. (2012). *Mas que belleza*. Retrieved 8 de 12 de 2012 from Allergan Academy

Padilla. (2012). El turismo es el cuarto rubro que aporta a la economía Ecuatoriana. Quito, Ecuador: Andes.

Garcia, P., et al. (2004). Gestión de stocks de demanda independiente. Valencia. Editorial Universidad Politécnica de Valencia, 144 p.

SELLERS, Ricardo; CASADO, Ana Belén. Dirección de Marketing: Teoría y Práctica. Santiago de Chile: Club Universitario, 2006. 724 p.

ANEXOS

TABLA 3 Elaborada por el autor

PRESUPUESTO:						
\$5000						
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	CANTIDAD	TOTAL	
Gestión Administrativa	Ejecución de procesos administrativos eficaces y eficientes en la gestión de la clínica Transformando Rostros.	Dirección Administrativa	Diseño publicitario y campaña de comunicación en medios digitales de la clínica Transformando Rostros.	1	\$500	
			Implementación del organigrama con funciones y responsabilidades de la clínica Transformando Rostros	1	\$500	

			Ejecución de programas de capacitación en temas de innovación, actualización médica y administrativa en alianza con AFEME	3	\$1000
Gestión Financiera	Ejecución del presupuesto planteado en nuestro proyecto.	Dirección Financiera	Informe de la reunión de trabajo con los respaldos justificados por parte del personal responsable.	1	\$500
Gestión Técnica y Tecnológica	Fomentar la inclusión social de la clínica Transformando Rostros mediante la participación en la formación y capacitación continua en el campo de la Medicina Estética dirigida a médicos por parte de los profesionales de la clínica.	Dirección Médica	Adquisición de equipos IPL, ND-YAG y de materiales aprobados por la FDA y de uso y licenciamiento exclusivo médico	1	\$1500

Gestión Polítca y Social	Fomentar la inclusión social de la clínica Transformando Rostros mediante la participación en la formación y capacitación continua en el campo de la Medicina Estética dirigida a médicos por parte de los profesionales de la clínica.	Dirección Médica	Formación de la unidad académica de la clínica Transformando Rostros	1	\$500
			Acuerdo con proveedores estrategicos para el uso, promoción y distribución de material de uso exclusivo médico	1	\$250

TABLA 4 Elaborada por el autor

CRONOGRAMA				MESES											
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Gestión Administrativa	Ejecución de procesos administrativos eficaces y eficientes en la gestión de la clínica Transformando Rostros.	Dirección Administrativa			X			X				X		X	

Gestión Financiera	Ejecución del presupuesto planteado en nuestro proyecto.	Dirección Financiera											X
	Fomentar la inclusión social de la clínica		X		X			X			X		X

Gestión Técnica y Tecnológica	Transformando Rostros mediante la participación en la formación y capacitación continua en el campo de la Medicina Estética dirigida a médicos por parte de los profesionales de la clínica.	Dirección Médica												
-------------------------------	--	------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Gestión Política y Social	Fomentar la inclusión social de la clínica Transformando Rostros mediante la participación en la formación y capacitación continua en el campo de la Medicina Estética dirigida a médicos por parte de los profesionales de la clínica.	Dirección Médica	X			X				X				X
---------------------------	---	------------------	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---