



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

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA
MEDICDENTAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
EMPRESARIAL.**

DOCENTE:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

AUTOR:

Verónica Azucena López Barba

2023

I. RESUMEN EJECUTIVO.

Este proyecto tiene como propósito desarrollar un plan estratégico para la Empresa Medicdental que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, realizando un análisis situacional actual de la empresa, tomando en cuenta factores que pueden afectar su funcionamiento.

La empresa se apertura viendo la necesidad de ofrecer atención odontológica en varias especialidades, e implementar cursos de perfeccionamiento para el personal odontológico.

Tomando en cuenta que la empresa carece de un plan estratégico, sin procedimientos ni lineamientos, para poder cumplir con las expectativas deseadas.

Para cumplir con las metas, se propone estrategias para el mejoramiento de los cursos de perfeccionamiento sobre todo en su difusión, así mismo como el incremento de afluencia de pacientes, basándonos en desarrollar un FODA según factores externos, así como internos que nos ayude a identificar las soluciones para los problemas de la empresa.

Como conclusión la implementación de un plan estratégico en la empresa es una herramienta que ayudara a mejorar la rentabilidad a largo plazo de la empresa.

II. ABSTRACT.

The purpose of this project is to develop a strategic plan for Medicdental Company, located in the city of Quito. It involves conducting a current situational analysis of the company, taking into account factors that may affect its operations.

The company was established to meet the need for dental care in various specialties, according to patient needs. Additionally, there is the possibility of implementing professional development courses for dental staff.

Considering that the company lacks a strategic plan, procedures, objectives, vision, mission, and guidelines to meet desired expectations for improvement, strategies are proposed to enhance the professional development courses, particularly in terms of promotion.

Furthermore, strategies to increase patient flow are suggested, based on conducting a SWOT analysis considering both external and internal factors, which will help identify solutions to the company's problems. In conclusion, implementing a strategic plan in the company is an essential tool that will contribute to long-term profitability improvement.

III. TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I.	1
1.Introducción	1
2.Análisis situacional de la empresa	2
2.1.1 Estructura administrativa	2
2.2 Financiera	3
2.3 Operativa	4
3. Oferta y Demanda de Servicios.....	4
3.1 Análisis geoespacial y geopolíticos.....	4
3.2 Oferta de Servicios.....	5
3.3 Población atendida.....	7
3.4 Demanda de servicios insatisfecha.....	8
Capítulo II	10
2.1 Planteamiento del problema.....	10
2.2 Árbol de problemas.....	14
2.3Justificación del problema.....	15
2.4 Objetivos del plan de gestión.....	16
2.4.1 Objetivo General.....	16
2.4.2Objetivos Específicos	16
2.5 Selección de alternativas de solución.....	16

Capítulo III	18
DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.....	18
3.1 Análisis FODA.....	19
3.2 Gestión administrativa.....	20
3.3 Gestión financiera y económica.....	20
3.4 Gestión técnica y tecnológica.....	21
3.5 Gestión política y social.....	21
3.6 Gestión Estratégica de Marketing.....	21
3.7 Análisis CAME	22
Capítulo IV.....	23
ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL.....	23
4.1 Gestión Administrativa.....	25
4.2 Monitoreo del Plan.....	27
4.3Evaluación del Plan.....	30
4.4 Limitaciones.....	30
CAPÍTULO V.....	31
5.1 Conclusiones	31
5.2 Recomendaciones.....	31
6. Glosario.....	32
7. Bibliografía.....	32
8. Anexos.....	33

IV. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ingresos/Egresos

Tabla 2. Total, pacientes

Tabla 3. Pacientes atendidos

Tabla 4. Pacientes por rango de edad.

Tabla 5. Tratamientos.

Tabla 6. Distribución de oficinas.

Tabla 7. Total, de pacientes

Tabla 8. Incremento de pacientes

Tabla 9. Odontólogos capacitados.

Tabla 10. Matriz.

Tabla 11. FODA.

Tabla 12. CAME.

Tabla 13. Manejo interno y adquisición.

Tabla 14. Monitoreo de las Actividades Planificadas.

V. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura administrativa

Figura 2. Mapa georreferencial.

Figura3. Pacientes atendidos.

Figura 4. Incremento de pacientes.

Figura 5. Odontólogos capacitados

CAPITULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1. Introducción

Según la OMS *“La odontología es atención de la salud esencial”*.

La empresa Medicdental S.A.S ubicado en la ciudad de Quito en la parroquia Ñaquito, creada hace 4 años, formado por personas, bienes materiales, para ofrecer servicios de atención a la población (ODONTOLIKE) y al personal Odontológico (CPO ECUADOR), su gestión está a cargo de un gerente que supervisa la organización de todo el funcionamiento de la empresa, así podemos analizar el impacto que tiene la gestión administrativa a cargo de una sola persona y buscar la forma en que incremente la rentabilidad, optimizando la distribución de roles, cargos horarios del personal, mejorando la organización interna de la empresa, con estrategias que direccionen a tener una eficiente gestión administrativa para el progreso de la misma.

El análisis situacional de la empresa Medicdental S.A.S que se enfoca en el área de atención odontológica y en el área de capacitación para personal odontológico, que actualizan sus conocimientos encaminados a la solución efectiva de la salud oral de los pacientes, no cuenta con una distribución adecuada del personal lo que hace que tenga falencias en su estructuración para su funcionamiento.

La empresa está legalmente constituida y aprobada por la Super Intendencia de Compañías dentro del sistema S.A.S. y jurídicamente establecida.

La empresa Medicdental empezó su funcionamiento en la ciudad de Quito en el año 2019 en el edificio Metropolitan, contando con un espacio físico de 110

metros², los mismos que se encuentran distribuidos con recepción, tres consultorios y un aula de capacitación.

Fue creciendo y se amplió otra oficina y actualmente costa, dos aulas de capacitación para los cursos.

Adicional extendió sus cursos a la ciudad de Guayaquil y al no tener estructura física para realizar los mismos se los realiza en salones de la Ciudad.

2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.

Figura 1. Estructura administrativa



Fuente: base de datos de la empresa Medicidental.

Elaboración propia.

La empresa Medicidental está conformado por un Gerente administrativo. El cual se encarga de manera general de todo el funcionamiento de esta.

En el área clínica con un odontólogo general de base, los especialistas prestadores de servicios que acuden cuando se requiera y auxiliar de odontología.

En el área de capacitación para los cursos está conformada por profesionales extranjeros especialistas, con titulaciones de PHD según las distintas disciplinas o modalidades.

Un agente de ventas el que se encarga de la gestión de sus servicios.

Una persona a cargo de la comunicación, comercialización hacia mercado por medio del marketing enfocados en redes sociales.

Administradora financiera (contadora) la misma que se encarga de lleva el sistema de control y registro de los gastos e ingresos, egresos y pagos en general.

3.1 Financiera.

En cuanto a la situación financiera la empresa Medicdental S.A.S presenta solvencia y se toma en cuenta activos, pasivos, ingresos, egresos desglosados tanto de la atención directa a pacientes, como en los cursos odontológicos.

Tabla 6 Ingresos/Egresos

Ingresos
Ventas
Ventas netas
Gastos operacionales
Gastos administrativos
Insumos odontólogos
Mantenimiento de equipos
Alícuotas para el edificio
Arriendo
Hospedaje

Servicios profesionales
Servio de transporte/combustible
Útiles de oficina/aseo
Software contable
Servicios básicos

Fuente: base de datos de la empresa Medicdental.

Elaboración propia.

3.2 Operativa

Para que la empresa siga siendo solvente se busca hacer conocer a los odontólogos los cursos ofrecidos en las distintas áreas referentes a su rama, haciendo más propaganda a nivel de redes sociales.

Adicional y de más relevancia es buscar mayor activación en la necesidad de pacientes para la clínica.

3. Oferta y Demanda de Servicios

3.1 Análisis geoespacial y geopolíticos

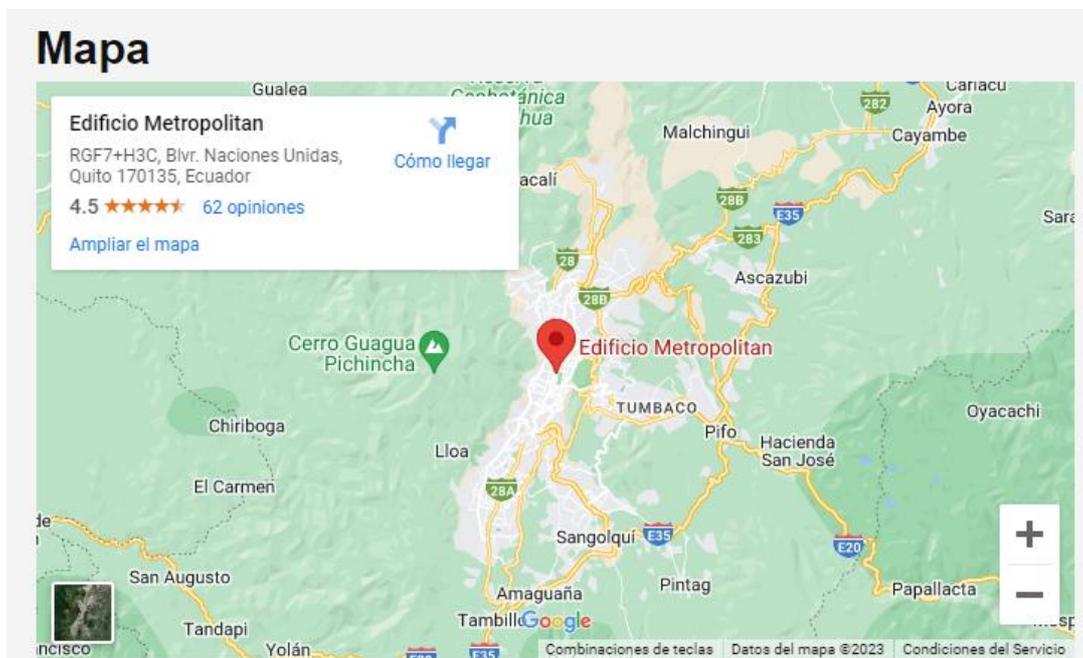
EL consultorio se encuentra ubicado en el centro Norte, en el edificio Metropolitan en la Avenida Naciones Unidas e Iñaquito, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

El edificio Metropolitan que es una edificación de oficinas en altura, construido en el 2015 y posee 19 pisos, con una altura de 75.50 m (aproximadamente), construido por Uribe & Schwarzkopf; para uso exclusivo de oficinas en el sector La Carolina, parroquia Iñaquito, del área urbana del Distrito Metropolitano de Quito.

Los consultorios se encuentran ubicados en el tercer piso consultorio 312, y cuatro pisos consultorio 411.

Adicional el edificio cuenta con atención las 24 horas, con espacios que están a disposición de todos los condóminos, con áreas para eventos, como un auditorio con 60 cómodas butacas, amplia pantalla, sonido envolvente, internet inalámbrico; dos salas amobladas en el segundo con capacidad de 25 personas y de 13 personas respectivamente con paneles modulares, equipo de proyección, disponibilidad de parqueaderos, gimnasio y en el último piso un área de cafetería.

Figura 2. Mapa georreferencial.



3.2 Oferta de Servicios

Las ofertas que se brinda al mercado para satisfacer la necesidad de los consumidores tomando en cuenta que las últimas décadas los pacientes se han convertido en consumidores críticos y buscadores de ofertas; la empresa Medicidental S.A.S se desglosan dos actividades que son la atención a pacientes y cursos para profesionales odontólogos.

- Servicios odontológicos enfocados a los pacientes como:

Odontología general.

Ortodoncia.

Periodoncia.

Endodoncia.

Rehabilitación Oral.

Odontopediatría.

Cirugía oral.

Armonización Orofacial.

Implantología Oral.

- Cursos de perfeccionamiento y actualización dirigidos a profesionales del área odontológica. Con temas como:

Cursos de endodoncia.

Curso de ortodoncia.

Cursos de armonización facial.

Cursos de estética dental.

3.3 Población atendida

El consultorio brinda atención: 2019

Tabla 7. Total, pacientes

Cuadro de pacientes	
Total, de pacientes atendidos	143

Fuente: base de datos de la empresa Medicidental.

Elaboración propia.

Tabla 8. Pacientes atendidos

Pacientes atendidos por genero	
Pacientes femeninas	103
Pacientes masculinos	40

Fuente: base de datos la empresa Medicidental S.A.S

Elaboración propia.

Tabla 9. Pacientes por rango de edad.

Pacientes atendidos por rangos de edad	
Menores de 14 años	12
Entre 15-20 años	28
Entre 21-35 años	76
Entre 36-50 años	16
Entre 66-70 años	11

Fuente: base de datos de la empresa Medicidental.

Elaboración propia.

Tabla 10. Tratamientos.

Tratamientos odontológicos	
Operatoria	48
Endodoncia	28
Ortodoncia	8
Cirugía y Periodoncia	12
Rehabilitación	19
Armonización	28

Fuente: base de datos de la empresa Medicidental.

Elaboración propia.

Tabla 6. Distribución de oficinas.

Oficina 312		
Recepción	Laboratorio/ Aula de capacitación	Tres consultorios
Oficina 411		
Oficina (Gerente)	Aula de capacitación	

Fuente: base de datos de la empresa Medicidental.

Elaboración propia.

3.4 Demanda de servicios insatisfecha.

La demanda insatisfecha se debe a las falencias en atención en niños, es decir odontopediatría ya que en las últimas décadas los niños cada vez visitan más al dentista y los profesionales en esta rama son escasos en el país, y los pocos profesionales que hay tienen una alta demanda sienten más costoso sus tratamientos.

Existe un déficit de cursos enfocados en odontopediatría.

Odontólogos se quejan solicitando que los cursos sean dictados por profesionales nacionales.

Falta de organización interna relacionada a falta de personal y en cuanto al manejo estructural de la empresa, lo que hace que exista inconvenientes en la agenda de citas a pacientes.

Capítulo II

OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

2.1 Planteamiento del problema

La empresa Medicdental que se apertura en el año 2019; su mayor crisis en su estabilidad económica y financiera debido a la pandemia mundial, razón por la cual no tuvo ingresos estables por algunos meses, reflejando una pérdida ya que asumía gastos económicos como por ejemplo el arriendo, entre otros, posteriormente fue reactivando su actividad, a pesar de tener una baja demanda de pacientes, desde esta fecha hasta la actualidad han incrementado los mismos, existiendo poca cuantía en comparación a su infraestructura.

Posteriormente se encamina en ofertar de cursos de perfeccionamiento para el personal Odontológico, los mismos que son encaminados por odontólogos extranjeros; que ha sido de impacto para el fortalecimiento de la empresa, por lo que la rentabilidad económica ha mejorado, observando mayor rentabilidad en comparación a años anteriores. Por lo cual se descuidó de la atención directa a pacientes; sin identificar stakeholders enfocándose en: pacientes o clientes, trabajadores, proveedores, creativos publicitarios *y/o marketing en el área de atención a paciente sin segmentación del mercado.*

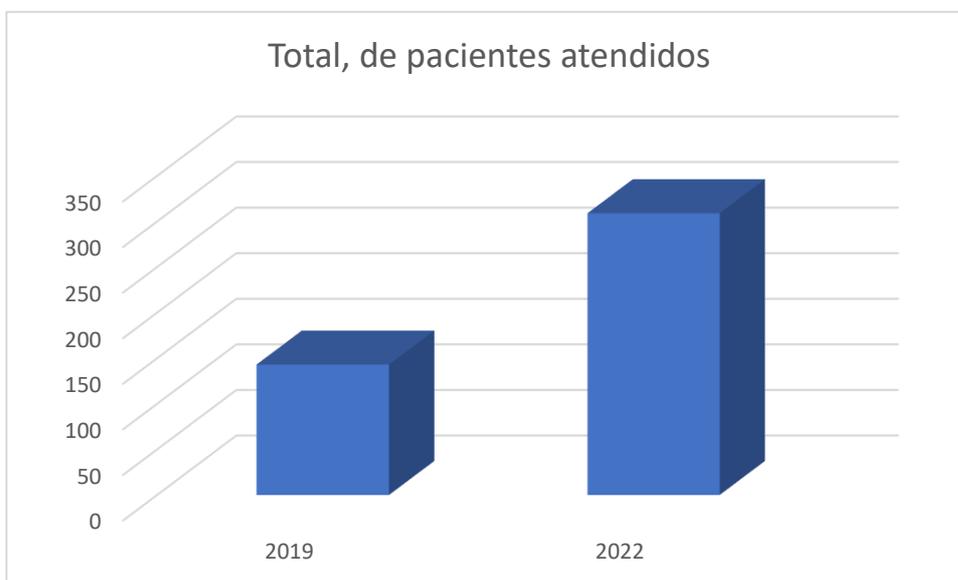
Los cursos fueron organizados por el gerente de la empresa por varios años reflejando la falta de organización interna a nivel de la compañía sin procedimientos internos objetivos o administrativos. Sin valores ni misión empresarial enfocándose únicamente en la publicidad y manejo de redes sociales para llegar a los profesionales Odontólogos de una forma eficaz.

Entre las funciones que no se están establecidas podemos mencionar la falta de segmentación de trabajo, sin estructura organizativa ni una propuesta de valor.

Tabla 7. Total, de pacientes

Cuadro de pacientes		
	2019	2022
Total, de pacientes atendidos	143	309

Figura3. Pacientes atendidos.



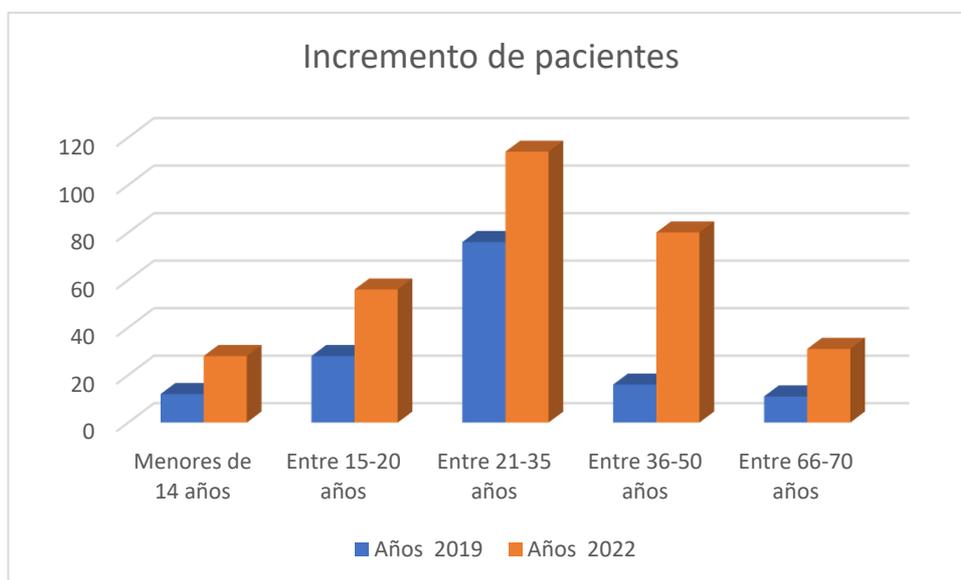
Fuente: base de datos de la empresa Medicidental.

Elaboración propia.

Tabla 8. Incremento de pacientes

Pacientes atendidos por rangos de edad		
	Años	
	2019	2022
Menores de 14 años	12	28
Entre 15-20 años	28	56
Entre 21-35 años	76	114
Entre 36-50 años	16	80
Entre 66-70 años	11	31

Figura 4. Incremento de pacientes.



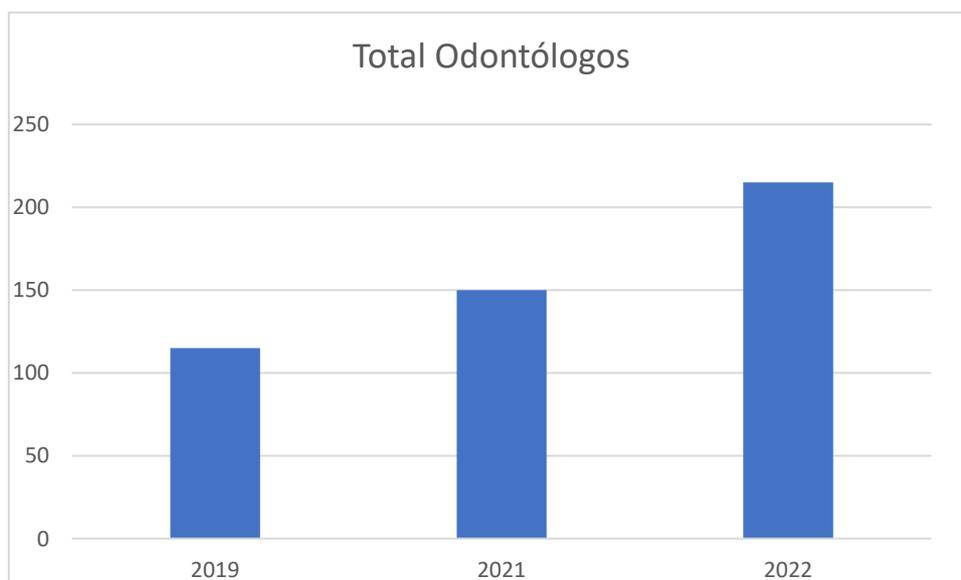
Fuente: base de datos de la empresa Medicidental.

Elaboración propia.

Tabla 9. Odontólogos capacitados.

Odontólogos capacitados			
	Años		
	2019	2021	2022
Total. Odontólogos	115	150	215

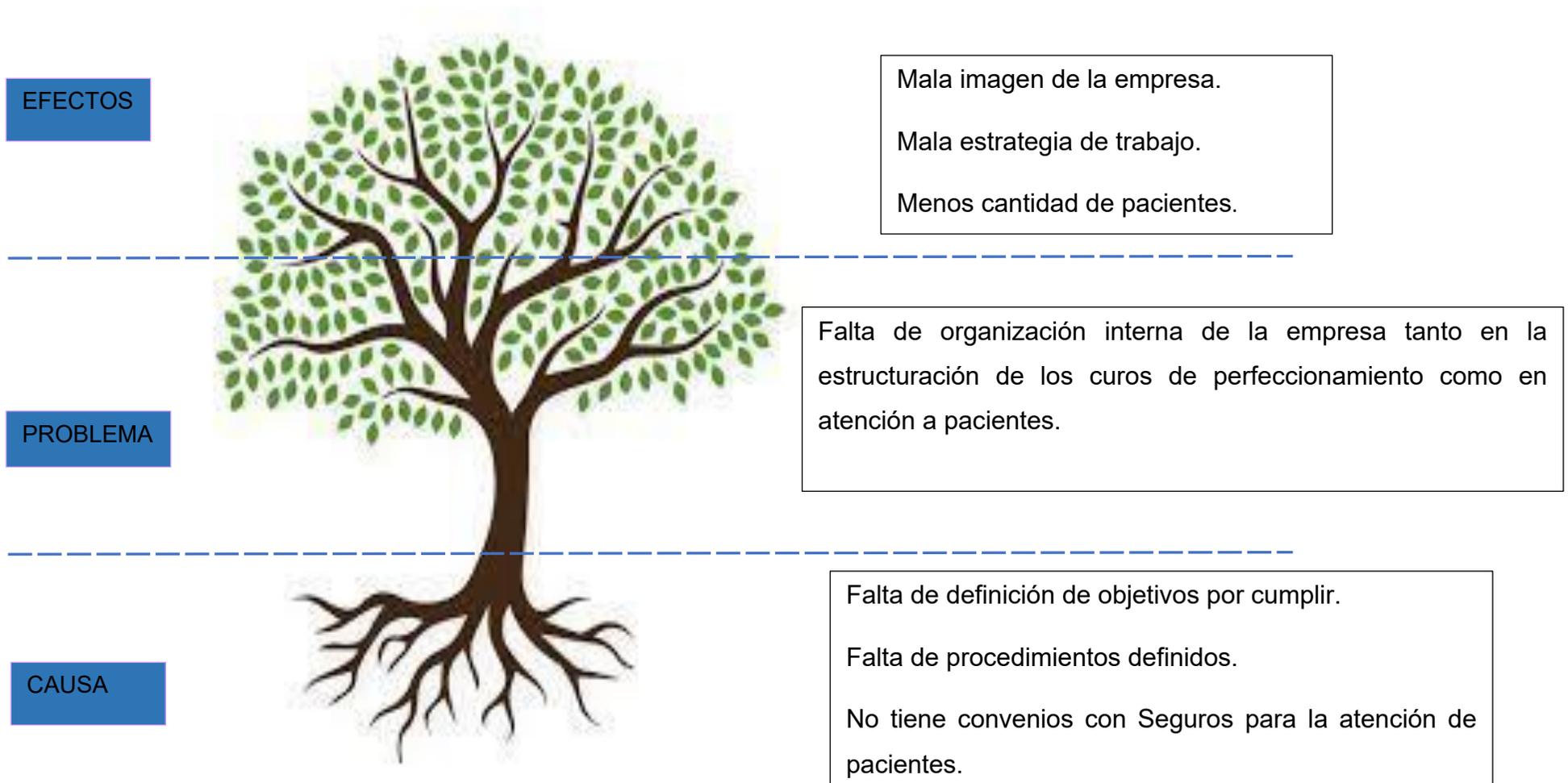
Figura 5. Odontólogos capacitados



Fuente: base de datos de la empresa Medicdental.

Elaboración propia.

2.2 Árbol de problemas



Fuente: base de datos de la empresa Medicdental.

Elaboración propia.

2.3 Justificación del problema

“Cada vez que veas un negocio exitoso, fue porque alguna vez alguien tomó una decisión valiente”. — Peter Drucker, consultor de gestión y educador

Se investiga para argumentar, obtener y conocer la importancia en que el personal Odontológico este en vanguardia en varias ramas de la odontología para dar mejor servicio a sus pacientes, es por eso se vio al importancia de la implementación de los cursos de perfeccionamiento odontológico, sabiendo que es de suma exigencia el servicio que brindan a sus pacientes, con el profesionalismo impecable, tomando en cuenta que es una rama de la Salud, he de ahí la importancia de buscar profesionales capacitados que dicten estos cursos sobre roto de una país donde los avances científicos son de mayor ímpetu, es por eso que se desea mejorar e incrementar los procesos productivos. Así se mejorará el desarrollo de estos con una mejor organización interna.

AL no tener establecido un equipo el cual puede tomar decisiones emergentes, esto se de a la falta de capacitación al personal contratado.

Los pacientes son la base fundamental para el desarrollo de la clínica es por esto por lo que se busca dar una atención centrada en la persona con un servicio personalizado, adaptándose a sus necesidades, respetando sus creencias con la finalidad de incrementar pacientes para la empresa, para que exista una mayor rotación de estos. Enfocándose en la atención en Odontopediatría que es la mayor debilidad que tiene la empresa.

El trabajo como como líder es o gerente de la empresa es motivar a los miembros del equipo por medio de frases o acciones que se empoderen, así se observará un mejor rendimiento laboral.

2.4 Objetivos del plan de gestión

2.4.1. Objetivo General

Elaborar y reestructura un plan estratégico de los cursos de perfeccionamiento Odontológico e incrementar el volumen de pacientes en la Empresa Medicidental.

2.4.2. Objetivos Específicos

Identificar las falacias de la empresa.

Identificar funciones del personal.

2.5 Selección de alternativas de solución

Argumentar la importancia en identificar las alternativas de la organización de su investigación.

El marketing se presenta ante el odontólogo como una herramienta imprescindible para desarrollar el rendimiento de su clínica dental.

Capacitar en atención a la personal, o, toma de decisiones al personal que trabaja en la clínica.

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

Tabla 10. Matriz

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
Falta de organización interna de la empresa tanto en la estructuración de los cursos de perfeccionamiento como en atención a pacientes, como en del curso.	Implementación de estrategias, organigramas para tener mejor estructuración	5 + 5 +5	5 + 5 +5	5 + 5 +5	45
	Solicitar más personal para los cursos, para poder abarcar las capacitaciones de mejor manera.	5 + 5 + 5	5 + 5 +4	5 + 5 + 5	44
	Convenios con Seguros o instituciones para la atención de pacientes.	5 + 5 +5	5 + 5 +5	5 + 5 +5	45

El personal involucrado en el análisis de las alternativas son 3 profesionales que prestan sus servicios en la empresa, el gerente, un auxiliar odontológico, y el agente de ventas.

CAPITULO III

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

La presente investigación es de carácter descriptiva mixta; cualitativa debido al análisis realizado a la Gestión Gerencial y administrativa de la empresa, en cuanto a su logística y su gestión de calidad. Tipo de investigación aplicada.

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

La planeación estratégica de la empresa Medicdental es totalmente independiente en cuanto a la toma de decisiones tanto financieras tecnológicas y humanos, las relaciones con el mercado se gestionan directamente del gerente.

Proveedor: la negociación entre proveedor y la empresa lo realiza directamente el gerente según leyes establecidas.

Competidores: Existe empresas competidoras en el sector privado por lo que la principal amenaza es la competitividad de los cursos de perfeccionamiento odontológico.

Rivalidad entre competidores: La oferta de otras empresas que ofertan los cursos tanto de la misma ciudad como de otras ciudades del país.

3.1 Análisis FODA.

Se utiliza FODA como herramienta para analizar el plan estratégico de la empresa, sobre la situación actual y las decisiones que se puedan tomar.

Se exponen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la empresa, tanto para los cursos de perfeccionamiento como para la clínica en la atención a pacientes, ya sea para el análisis interno como externo.

Tabla 11. FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>Brinda cursos de perfeccionamiento odontológico con profesionales extranjeros con titulación PHD.</p> <p>Infraestructura adecuada.</p> <p>Ubicación de la empresa</p> <p>Especialistas en varias ramas de la odontología para consulta.</p>	<p>Desinformación de cursos odontológicos.</p> <p>Mejorar la publicidad de cursos y de atención en el consultorio.</p> <p>Falta de convenios con Seguros o instituciones para la atención de pacientes</p>
Debilidades	Amenazas
<p>Deficiencia de personal para cumplir varias actividades.</p> <p>Falta de planificación estratégica</p> <p>Carencia de administración adecuada.</p>	<p>Poca cantidad de pacientes.</p> <p>Competencia de cursos de especialidades.</p> <p>Tecnología cambiante.</p>

Fuente: base de datos de la empresa Medicdental.

Elaboración propia.

3.2 Gestión administrativa

LA empresa Medicdental cuenta con un Gerente, un auxiliar, dos administradores, y una contadora, adicionales profesionales odontológicos que dan sus servicios según las necesidades de la empresa.

Cumpliendo una jornada laboral los 5 días a la semana, 160 horas mensuales. Con una variable de fines de semana de 20 horas laborables porque hay cursos con los profesionales extranjeros.

EL personal esta apto para cumplir sus turnos y realizar sus procesos operativos y administrativos.

Además, no solo por la falta de personal se evidencia la carencia de personal para rotación y no se toma en cuenta personal en caso de calamidades o vacaciones.

3.3 Gestión financiera y económica

Por tratarse de una empresa privada Medicdental cuenta con la gestión financiera está a cargo de su gerente que es el encargado de la de los contratos y compras de ciertos insumos, coordinado conjuntamente un administrador.

El gerente es el encargado de coordinar procesos para obtener permisos de funcionamiento con el (ACCESS), mantenido un RUC activo, verificar que los títulos de los profesionales que brindan sus servicios estar registrados en el SENESCYT maneja stock necesario.

3.4 Gestión técnica y tecnológica

Para la parte de la gestión informática de la empresa no cuenta con un profesional con perfil adecuado. Pero la empresa brinda conectividad de red local de internet para sus usuarios.

Cuenta con un software dental especializado llamado Dentalink para el manejo de ingresos y registros de pacientes. Que proporciona informe de pacientes atendidos.

3.5 Gestión política y social

En cuanto a la gestión política y social no está implementado ni desarrollado en la empresa Medicdental que es un tema que podría implementar a largo plazo.

3.6 Gestión Estratégica de Marketing.

El marketing es herramienta necesaria para desarrollar el rendimiento de su clínica dental lo cual no está bien establecido, el marketing esta direccionado a la publicidad de los cursos odontológicos.

3.7 Análisis CAME

El análisis CAME lo utilizaremos como herramienta para dirigir un plan estratégico para la empresa juntamente con el análisis FODA como complemento. En el cual se tomará en cuenta 4 acciones fundamentales para corregir debilidades en la empresa.

Acciones que ayuden a desarrollar estrategias necesarias para llevar a cabo este análisis.

Tabla 12. CAME

C	Se debe corregir debilidades como la falta de personal, y a organización y planificación interna.
A	Se debe afrontar amenazas como la baja rotación de pacientes, la tecnología cambiante y la competitividad de las otras empresas.
M	Se debe mantener las fortalezas de los cursos de perfeccionamiento, la infraestructura adecuada, la ubicación de la empresa y las especialistas en varias ramas de la odontología para consulta.
E	Se debe explorar oportunidades de mejoramiento de información de cursos odontológicos; de la publicidad de cursos y de atención en el consultorio implementar convenios con seguros o instituciones para la atención de pacientes.

Fuente: base de datos de la empresa Medicdental.

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

Empezando por lo más básico entendemos que Planificación Estratégica son procesos que se deben implementar para obtener resultados a largo plazo enfocados en una adecuada planificación de manera que la empresa tenga competitividad dentro del mercado.

En la cual la empresa tenga identificado su visión políticas y misión así se puede establecer o construir un plan estratégico, para el desarrollo de la situación actual hasta donde deseamos llegar. Mejorando el nivel organizacional y funcional hasta llegar a una meta mayor.

Lo que nos ayuda a llegar y alcanzar las metas previstas, tomando en cuenta los cambios y demandas en la actualidad.

Palabras Clave: Planeación Estratégica, políticas, procesos.

Según rodríguez (2005), “la planeación estratégica es el conjunto de planes integrales de una organización que normarán el comportamiento futuro de la misma”

Según Peter Drucker la Planeación Estratégica es “el proceso continuo que consiste en adoptar ahora decisiones (asunción de riesgos) empresariales sistemáticamente y con el mayor conocimiento posible de su carácter futuro”

- Misión

La misión de la Empresa Medicdental SAS es ofrecer todo tipo de tratamientos dentales, siendo pioneros en la implementación de cursos de perfeccionamiento odontológicos, para satisfacción de nuestros clientes.

- Visión

Ser una empresa que pretende ser referente de cursos de perfeccionamiento Odontológicos impulsando destrezas para los profesionales. Y resolver de forma oportuna problemas de salud dental para sus pacientes.

- Valores

Servir a nuestros profesionales con integridad.

Ofrecer servicios de excelencia de manera eficiente.

Respeto por el ser humano.

- Objetivos Institucionales

Desarrollar cursos con el fin de que los profesionales Odontólogos adquieran y puedan perfeccionar sus conocimientos para su desarrollo.

Atención de calidad para nuestros pacientes.

- Principios Éticos

Aplicar precauciones de asepsia para el bienestar de pacientes al momento de la consulta.

Tener una buena relación entre el profesional y el paciente

Dar la mejor innovación en los cursos de perfeccionamiento por parte de profesionales extranjeros

- Políticas

Brindar seguridad a los pacientes

Mantener la confidencialidad de la información de los pacientes

Brindar formación y actualización de conocimientos de manera continua al personal Odontológico.

4.1 Gestión Administrativa

LA gestión administrativa son actividades para administrar una empresa y poder coordinar varios roles y alcanzar los objetivos.

Tomando en cuenta los posibles problemas y soluciones dentro de la organización, planificando las actividades, aprovechando los recursos disponibles, distribuyendo recursos tecnológicos, materiales y humanos.

A este respecto, la gestión administrativa según Chiavenato (2007), “es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.”

Según Amador (2003), “la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad.”

Con los antecedentes expuestos procedo a planificar mis actividades.

Estrategia para ejecutar: (De acuerdo con el DOFA - CAME) Estrategia de crecimiento.

Tabla 13. Manejo interno y adquisición.

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Mejorar la administración empresarial, organización planificación interna.	Coordinar con todo el personal sobre la implementación del estratégico de la empresa.	Acta de la reunión, con todo el personal	95%	Personal que trabaja para la empresa maneje los lineamientos.
Incrementar personal para cumplir varias actividades	Que la gerencia coordina la contratación de nuevo personal.	Informe ejecutivo sobre las necesidades de las áreas	70%	Mejor cobertura de las actividades de la empresa.
Falta de convenios con Seguros o instituciones para la atención de pacientes.	Analizar las mejores propuestas de los servidores externos.	Informe sobre las propuestas disponibles y cuál de ellas serian de mejor impacto para la empresa.	60%	Personal administrativo debe conocer todas las ventajas y desventajas del trabajo con prestadores externos.
Se debe reforzar el mejoramiento de información de cursos odontológicos.	Coordinar con el área administrativa y de marketing, para un mejoramiento informático.	Acta reunión con las dos áreas para solventar la falencia.	90%	Servio de marketing y administrativo con todos los requerimientos para cubrir las necesidades.

Fuente información: Diagnostico FODA

Autor: Verónica López

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

Es de importancia la evaluación dentro de la organización de la empresa como un indicador para medir las capacidades de cada uno de los colaboradores, tomando en cuenta su desempeño y comportamiento, y saber en qué áreas existen más falencias y potenciar un mejor desempeño.

Evaluación en la organización “es el proceso de medida de la eficacia de una organización desde una perspectiva comportamental o socio sistémica. Eficacia incluye ambas cosas, las capacidades de una organización para obtener resultados y el impacto humano del sistema sobre los individuos que lo componen. “- Según Nadler (1980) la E.O.

Según Gibson. “La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro.”

4.2 Monitoreo del Plan

Proceso elemental de seguimiento y cumplimiento de las actividades planificadas, que provoca un cambio positivo en el proyecto en favor.

Tabla 14. Monitoreo de las Actividades Planificadas							
MONITOREO EVALUACION			MONITOREO				RESPONSABLE
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANTAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL	
Gestión administrativa	Fortalecer el conocimiento del personal odontológico	Informe del plan de capacitación.		X			Gerente/ Odontólogos extranjeros
	Elaboración y entrega de informes de las actividades	Informes escritos	X				Asistente dental,
	Elaboración del Presupuesto del proyecto	Contador				x	Contador
	Controlar compras de insumos y	Listado de compras y		x			Agente de ventas/contador

Gestión financiera y económica	materiales odontológicos	ventas según facturas					
	Control gastos/ganancias	Informe		x			Contador
Gestión técnica y tecnológica	Seguimiento del Software	Evaluación del sistema		x			Asistente dental
	Mejorar el marketing, y diseños publicitarios	Informes		X			Diseñador gráfico/marquetero
Gestión política y social	Cursos de perfeccionamiento Odontológico	Informes sobre volumen de profesionales			X		Agente de ventas
	Convenios con Seguros o instituciones para la atención de pacientes	Informes sobres tipos de convenios			X		Asistente

4.3 Evaluación del Plan

La evaluación se desarrollará a mitad y al finalizar el periodo; a través de indicadores cualitativos y cuantitativos obtenidos de forma indirecta desde las diferentes fuentes de verificación, y de forma directa de los beneficiarios del proyecto.

Al hablar de responsabilidad tomamos en cuenta que es un valor del ser humano, la cual permite tomar decisiones frente a varias actividades, sobre todo a nivel laboral en cuanto a las evaluaciones del personal y así tener mejor organización en el trabajo.

Evaluación según Jean Piaget “La evaluación es la herramienta fundamental para alcanzar calidad sin perder identidad». Somos conscientes de que, habiendo una realidad tan diversa de alumnado, así como de docentes y criterios de evaluación, es un enorme desafío realizar una evaluación justo”

4.4 Limitaciones

Para prevenir consecuencias negativas para la empresa se debe tomar en cuenta varios aspectos como la falencia de la empresa con, escasos de profesionales Odontológicos interesados en seguir los cursos de perfeccionamiento.

No tener un buen impacto de marketing y no llegar a todas las personas con la información necesaria.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSION.

De lo expuesto en este proyecto se considera que la implementación de un plan estratégico es una herramienta de suma importancia para el desarrollo de las empresas, tanto en manejo de procesos internos, marketing, y el incremento de afluencia de pacientes en la empresa, y así que permita mejorar la eficacia de los varios servicios ofrecidos con sostenibilidad durante el tiempo.

5.2 RECOMENDACIONES.

Al analizar la situación actual de la empresa se recomienda tener un adecuado manejo del personal, así como de un buen impacto con el marketing mejorando la inversión publicitaria tanto para los cursos de perfeccionamiento como para el dar a conocer la clínica.

Priorizar acciones para solucionar los problemas que se establecieron durante el desarrollo del proyecto, y la planeación estratégica debe ser constantemente revisada y de ser necesario actualizada para dar mayor sostenibilidad a la empresa.

6. GLOSARIO

Stakeholders: (grupos de interés) son aquellos grupos o individuos que pueden influir sobre la consecución de los objetivos de una organización o verse afectados por ella.

Plan estratégico: es una herramienta que sirve para definir hacia dónde quiere ir tu organización y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos.

Cursos de perfeccionamiento: es un curso dirigido a perfeccionar, ampliar y actualizar conocimientos de profesionales interesados en el ambiente.

Atención centrada en la persona: es un modelo integrado y profesionalizado que busca apoyar a las personas con dependencia para que puedan seguir teniendo control en su entorno, en sus cuidados y en su vida cotidiana, desarrollando sus capacidades

7. BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

Dental Tribune Latin America. (2020). *Dental Tribune*. Obtenido de ADA vs OMS:

“La odontología es atención de la salud esencial”: <https://la.dental-tribune.com/news/ada-vs-oms-la-odontologia-es-atencion-de-la-salud-esencial/>

Goodstein, L., Nolan, T., & Pfeiffer, W. (2020). *Planeación estratégica aplicada* (Primera edición ed.). Bogotá: McGrawHill.

8. ANEXOS

Anexo 1. Presupuesto y cronograma

AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL
Gestión administrativa	Fortalecer el conocimiento del personal odontológico	Gerente/ Odontólogos extranjeros	Realización de cursos	2000\$
Gestión administrativa	Elaboración y entrega de informes de las actividades y proyectos	Asistente dental/contador	Realización de informes	500\$
Gestión financiera y económica	Controlar compras de insumos y materiales odontológicos	Agente de ventas/contador	Informes de ventas y facturación	500\$
	Control gastos/ganancias	Contador	Informes de gastos.	500\$

Gestión técnica y tecnológica	Seguimiento del Software	Asistente dental	Informe de avances de Software	200\$
Gestión técnica y tecnológica Gestión política y social	Mejorar el marketing, y diseños publicitarios	Diseñador gráfico/marquetero	Informes de publicidades	800\$
Gestión técnica y tecnológica Gestión política y social	Cursos de perfeccionamiento Odontológico	Agente de ventas	Realización de ventas	800\$

CRONOGRAMA			MESES											
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión administrativa	Fortalecer el conocimiento del personal odontológico	Gerente/ Odontólogos extranjeros				X	X		X		X	X	X	
	Elaboración y entrega de informes de las actividades	Asistente dental	X	X		X		X		X		X		
	Elaboración del Presupuesto del proyecto	Contador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión financiera y económico	Controlar compras de insumos y materiales odontológicos	Agente de ventas/contador					X	X		X		X		
	Control gastos/ganancias	Contador	X		X	X		X		X		X	X	

Gestión técnica y tecnológica	Seguimiento del Software	Asistente dental	X			X			X		X		X	
	Mejorar el marketing, y diseños publicitarios	Diseñador gráfico/marquetero		X		X			X				X	
Gestión política y social	Cursos de perfeccionamiento Odontológico	Agente de ventas		X	X	X		X	X		X		X	

Anexo 2. Recepción de la empresa



Anexo 3. Consultorio para atención a pacientes.



Anexo 4. Aulas de capacitación de los cursos de perfeccionamiento para personal odontológico.





No. HCU:

Lugar _____ Fecha ___/___/___

Odontologo:					
Nombre		Apellido		Cedula	
Dirección				Teléfono	
Lugar de Nacimiento	Fecha de Nacimiento	Edad	Sexo	Estado Civil	
Ocupación		Seguro de Salud		Instrucción	Sur
				Pri	Sec
En Caso necesario Llamar a		Dirección		Teléfono	
Nombre del Representante					
Correo Electronico					

Anexo 6. Software para manejo de historias clínicas de pacientes.



El Software Dental que simplifica la gestión de tu Clínica

Dentalink es el software ideal para la administración de consultorios dentales. Facilita tus tareas diarias, fortalece la relación con tus pacientes y aumenta la rentabilidad de tu clínica. ¡Dile adiós al papel!

Agendar una demo >

Anexo 7. Publicidad para los cursos odontológicos.



The advertisement features a dark blue background with a diagonal teal stripe. At the top center is the logo for CPO ECUADOR, which consists of a stylized white 'C' and 'P' followed by 'CPO' in a bold sans-serif font and 'ECUADOR' in a smaller font below it. The main title 'Ortodoncia' is written in a large, yellow, cursive script. To its right, 'Diplomado Básico8' is written in a white sans-serif font. Below the title, 'Quito' is written in yellow, 'Julio 2022' in white, and 'INSCRÍBETE' in a large white sans-serif font. At the bottom left, there is a small Brazilian flag icon followed by 'Dr Roberto Grec' in yellow cursive. On the right side, there is a portrait of a smiling man with short grey hair, wearing a dark blue suit jacket over a white shirt.

CPO
ECUADOR

Ortodoncia

Diplomado Básico8

Quito

Julio
2022

INSCRÍBETE

 Dr Roberto Grec

Anexo 8. Ficha de inscripción para los cursos de perfeccionamiento.

 **CPO**
ECUADOR

Llamar 096 183 0400

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

CURSO QUE VA A REALIZAR: _____

DATOS DEL INSCRITO

Nombre Completo: _____

Fecha de Nacimiento: ____/____/____ Edad: _____ Sexo: _____

Número de Documento de Identidad: _____ Estado Civil: _____

Dirección Permanente: _____

Universidad de Origen: _____

Ciudad: _____

Facultad: _____

Especialidad: _____

Número de Teléfono: _____ Número de Móvil: _____

Correo Electrónico: _____

Persona a la que se pueda llamar en caso de emergencia (nombre, teléfono, dirección y correo electrónico): _____

Fecha: ____/____/____

Firma: _____

Anexo 9. Redes Sociales.

The image shows a screenshot of an Instagram profile for 'cpoecuador'. At the top, there is a back arrow, the username 'cpoecuador', a notification bell, and a three-dot menu. The profile picture is a circular logo with 'CPO ECUADOR' and a globe. Below the picture, the statistics are: 637 Publicaciones, 5,042 Seguidores, and 2,600 Seguidos. The bio identifies the account as 'CPOECUADOR Odontólogo' and describes it as a 'Centro de Perfeccionamiento Odontológico' offering high-quality courses, diplomas, and congresses. It includes a link to a WhatsApp message and the address: 'Naciones Unidas e Iñaquito, edificio metropolitano, Quito, Ecuador 170135'. Below the bio, there are buttons for 'Sigue...', 'Mensaje', 'Contacto', and a plus sign for more options. A section titled 'Sugerencias para ti' shows three suggested accounts: 'od.melissaastud...' (Melissa Astudillo R.), 'implaesthetic' (Implaesthetic), and 'dra.g...' (Odor). The bottom navigation bar shows icons for Home, Search, Post, Reels, and Profile.