



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

Tema : Plan De Gestión Gerencial Para La Implementación De  
Especialistas Médicos Para El Servicio De Consulta Externa Del  
Centro Médico El Bosque, en la ciudad de Quito.

Docente: MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

Autora: MD. Gema Gabriela Holguín Martinetti

AÑO 2023

## RESUMEN EJECUTIVO

Las estrategias de Desarrollo para el Centro Médico "El Bosque": Un Compromiso con la Excelencia en la Atención Médica Comunitaria.

Este proyecto se sumerge en el proceso integral de establecimiento y gestión del Centro Médico "El Bosque" en el norte de Quito, Ecuador. Con la meta de abordar las deficiencias en la provisión de servicios médicos especializados, la iniciativa se embarca en una exploración profunda que abarca desde el análisis de la situación actual hasta la ejecución de estrategias de contratación y desarrollo de infraestructuras.

El Centro Médico "El Bosque" no solo busca ser un proveedor de atención médica; busca ser un catalizador de cambio en la comunidad. Este proyecto busca no solo satisfacer una necesidad urgente sino también sentar las bases para una atención médica que prioriza la calidad, la accesibilidad y la experiencia del paciente. La visión se manifiesta en estrategias concretas, desde la implementación de programas de mentoría hasta la creación de sistemas de información médica electrónica, que prometen no solo llenar el vacío actual sino establecer nuevas normas en la atención médica comunitaria.

Palabras claves:

Especialistas, Médicos, Pacientes, Calidad, Prioridad

## ABSTRACT

Las estrategias de Desarrollo para el Centro Médico "El Bosque": Un Compromiso con la Excelencia en la Atención Médica Comunitaria.

Este proyecto se sumerge en el proceso integral de establecimiento y gestión del Centro Médico "El Bosque" en el norte de Quito, Ecuador. Con la meta de abordar las deficiencias en la provisión de servicios médicos especializados, la iniciativa se embarca en una exploración profunda que abarca desde el análisis de la situación actual hasta la ejecución de estrategias de contratación y desarrollo de infraestructuras.

El Centro Médico "El Bosque" no solo busca ser un proveedor de atención médica; busca ser un catalizador de cambio en la comunidad. Este proyecto busca no solo satisfacer una necesidad urgente sino también sentar las bases para una atención médica que prioriza la calidad, la accesibilidad y la experiencia del paciente. La visión se manifiesta en estrategias concretas, desde la implementación de programas de mentoría hasta la creación de sistemas de información médica electrónica, que prometen no solo llenar el vacío actual sino establecer nuevas normas en la atención médica comunitaria.

**Palabras claves:** Especialistas, Médicos, Pacientes, Calidad, Prioridad, Vision, Estrategia

## TABLA DE CONTENIDO

### CAPITULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	8
Introducción.....	8
1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial .....	8
1.3 Estructura Administrativa .....	10
1.4 Estructura Financiera.....	13
1.5. Oferta y Demanda de Servicios .....	17
1.6 Análisis geoespacial y geopolíticos .....	18
1.7 Oferta de Servicios.....	20
1.8 Población atendida.....	20
1.9 Demanda de servicios insatisfecha .....	23

### CAPÍTULO II

OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN.....	26
2.1 Planteamiento del problema.....	26
2.2 Arbol de problemas.....	29
2.3 Justificación del problema .....	30
2.4 Objetivos del plan de gestión.....	32
2.4.1. Objetivo General.....	32
2.4.2. Objetivos Específicos.....	32
2.5 Selección de alternativas de solución .....	34

### CAPITULO III

3.1 Diagnóstico de la Gestión Organizacional.....	35
3.2 Planeamiento Estrategico.....	36

3.3 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter) .....	36
3.4 Análisis Foda .....	38
3.5 Cadena de valor de la Organización .....	42

#### CAPITULO IV

4.1 Formulación del Plan de Gestión Gerencial .....	45
4.2 Alternativa de Solución .....	48
4.3 Estructura Organizacional.....	49
4.4 Ejecucion del Plan .....	57

#### CAPITULO V

5.1 Evaluación del Plan de Gerencia .....	60
---	----

#### CAPITULO VI

6.1 Conclusiones Recomendaciones....., .....	71
6.2 Glosario.....	74
6.3 Bibliografía .....	76
6.4 Anexos.....,,,,,,	78

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ANALISIS FINANCIERO.....	13
TABLA 2.-ANALISIS FINANCIERO.....	13
TABLA 3.-ANALISIS FINANCIERO.....	14
TABLA 4.- TOTAL DE ATENCIONES AÑO 2021 SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.....	21
TABLA 5.- TOTAL DE ATENCIONES AÑO 2022 SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.....	22
TABLA 6- TOTAL DE ATENCIONES AÑO 2023 POR ÁREA .....	22
TABLA 7.-DISEÑO FODA .....	42
TABLA 8.- MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS .....	67
TABLA 9.- MONITOREO DE CRONOGRAMA.....	68
TABLA 10- PRESUPUESTO DE CRONOGRAMA .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

IMAGEN 1.-CENTRO MEDICO EL BOSQUE.....	10
IMAGEN 2- GPS CENTRO MEDICO EL BOSQUE.....	19
IMAGEN 3.- SERVICIOS MEDICOS .....	12
GRÁFICO 1.- ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA ORGANIZACIONAL.....	15
GRAFICO 2.- OPERACIONES DEL CENTRO MEDICO.....	15
GRAFICO 3.- ARBOL DE PROBLEMAS .....	29
GRÁFICO 4.- SEMAFORIZACIÓN PARA EVALUACIÓN DEL PLAN.....	62

## INTRODUCCIÓN

En un mundo donde la atención médica de calidad se erige como un pilar fundamental del bienestar comunitario, surge la iniciativa del Centro Médico "El Bosque" en el norte de Quito, Ecuador. Este proyecto emana como respuesta a las demandas específicas de una población que, hasta ahora, ha experimentado carencias en la oferta de servicios médicos especializados. La visión de "El Bosque" va más allá de ser un simple centro de atención; busca ser un faro de innovación y compromiso, ofreciendo un espectro completo de servicios que abarcan desde la prevención hasta tratamientos especializados.

El análisis detenido de la situación actual revela no solo la necesidad inminente de servicios médicos especializados, sino también la oportunidad de cultivar un ambiente de atención centrada en el paciente. A través de la contratación estratégica de médicos especialistas y el diseño de operaciones eficientes, el proyecto aspira a no solo llenar un vacío en la oferta médica local sino a establecer un estándar de excelencia.

En el desarrollo de esta actividades hemos procedido con una investigación descriptiva mediante encuesta con las partes involucradas del centro médico para lo cual nuestro trabajo se ha subdividido en capítulo 1 el cual hablaremos del análisis situacional del Centro Médico, capítulo 2 hemos realizado el planteamiento del problema, loa objetivos y alternativas de solución en el capítulo 3 el diagnóstico de la gestión organizacional y su planteamiento específico, capítulo 4 hablaremos del plan de gestión y alternativas de solución en el capítulo 5 la evaluación del plan de gerencia por ultimo hablaremos en el último capítulo de las conclusiones y recomendaciones, y para finalizar en los anexos podremos observar nuestra encuesta que nos ayudó a resolver varias interrogantes de nuestro trabajo



# CAPITULO I

## 1.-ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

### 1.1 Introducción

En un mundo en constante evolución, donde la salud y el bienestar son prioridades fundamentales, la creación y desarrollo de instalaciones médicas excepcionales adquieren un valor inestimable. En este contexto, el presente proyecto de titulación se embarca en un viaje de exploración y realización, centrándose en el diseño, establecimiento y optimización de un centro médico integral. Este centro médico no solo es un lugar de atención clínica, sino también un faro de innovación, accesibilidad y calidad en la prestación de servicios de salud. A lo largo de esta investigación, se examinarán las diversas dimensiones involucradas en la creación de un centro médico de excelencia, desde la planificación estratégica y la infraestructura hasta la implementación de tecnologías avanzadas y la atención centrada en el paciente. Este proyecto no solo representa la culminación de un proceso académico, sino también un compromiso con la mejora continua de la atención médica en beneficio de la comunidad y la sociedad en su conjunto.

### 1.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL PARA EL CENTRO MÉDICO "EL BOSQUE"

#### 1. Contexto Organizacional:

El Centro Médico "El Bosque" es una clínica privada ubicada en el norte de la ciudad de Quito.

Su misión es proporcionar servicios médicos de alta calidad, centrados en el paciente y respaldados por la tecnología.

Ofrecemos una amplia gama de especialidades médicas y servicios de diagnóstico.

#### 2. Estructura Organizativa:

La organización está dirigida por un equipo de gerentes con experiencia en el sector de la salud.

Cada especialidad médica cuenta con su propio jefe de departamento y equipo de profesionales.

### **3. Procesos de Gestión:**

Los procesos clave incluyen la programación de citas, el registro de pacientes, la facturación y el seguimiento post-tratamiento.

La evaluación inicial muestra que los tiempos de espera para algunas citas son más largos de lo deseado.

### **4. Liderazgo y Toma de Decisiones:**

El liderazgo se caracteriza por su enfoque en la eficiencia y la calidad del servicio.

Las decisiones importantes se toman después de consultas entre los gerentes y jefes de departamento.

### **5. Cultura Organizacional:**

La cultura se centra en la atención al paciente y la innovación tecnológica.

Se promueve una comunicación abierta y el trabajo en equipo entre los médicos y el personal administrativo.

### **6. Recursos Humanos:**

La gestión de recursos humanos se centra en la selección de personal calificado y en la capacitación continua.

La rotación del personal médico es baja, pero se han identificado desafíos de satisfacción entre el personal administrativo.

### **7. Tecnología y Sistemas de Información:**

El centro médico utiliza sistemas electrónicos para el registro de pacientes y la gestión de historias clínicas.

Sin embargo, se han identificado áreas de mejora en la integración de sistemas y la eficiencia de la documentación.

## 8. Desafíos y Oportunidades:

Desafíos: Largas esperas para algunas citas, satisfacción del personal administrativo y mejoras en la integración de sistemas.

Oportunidades: Implementación de un sistema de citas en línea, mejoras en la gestión de historias clínicas electrónicas y capacitación en atención al cliente para el personal administrativo.

## 9. Conclusiones y Recomendaciones:

Se concluye que, a pesar de operar con eficacia, existen áreas que pueden mejorarse para brindar una experiencia aún mejor a los pacientes y al personal.

Se recomienda invertir en tecnología de gestión, contratar mas profesionales medicos que dirijan cada especialidad medica, capacitación para mejorar la experiencia del paciente y la satisfacción del personal.

### 1.3 Estructura Administrativa del Centro Médico "El Bosque"



Imagen 1.-Centro Medico El Bosque

#### 1. Dirección General:

Director General: Responsable de la supervisión general del centro médico, la toma de decisiones estratégicas y el cumplimiento de los objetivos.

Subdirector: Asistente directo del Director General, supervisa áreas específicas y colabora en la gestión general.

## **2. Departamento Médico:**

Jefe de Departamento Médico: Encargado de coordinar y supervisar a los médicos especialistas, garantizar la calidad de la atención médica y la actualización de protocolos clínicos.

Médicos Especialistas: Diversos profesionales médicos en áreas como cardiología, dermatología, pediatría, traumatología, ginecología etc.

Enfermeros y Personal Médico de Apoyo: Apoyo a los médicos en la atención a pacientes y procedimientos médicos.

## **3. Departamento de Operaciones:**

Gerente de Operaciones: Supervisa los aspectos operativos y logísticos del centro, asegurando un flujo eficiente de pacientes y recursos.

Recepción y Registro: Personal encargado de programar citas, recibir pacientes y gestionar la documentación inicial.

Administración de Recursos: Gestión de recursos médicos, suministros y equipos necesarios para la operación diaria.

## **4. Departamento de Finanzas:**

Gerente de Finanzas: Encargado de la administración financiera, presupuesto y contabilidad del centro médico.

Facturación y Cobros: Personal que se encarga de la facturación a los pacientes y la gestión de pagos y seguros médicos.

## **5. Departamento de Tecnología y Sistemas de Información:**

Gerente de Tecnología: Responsable de la infraestructura tecnológica, implementación de sistemas de información y ciberseguridad.

Personal de Soporte Técnico: Encargados de mantener y solucionar problemas técnicos relacionados con los sistemas y equipos.

### 6. Departamento de Calidad y Mejora Continua:

Gerente de Calidad: Supervisa la calidad de los servicios médicos, establece estándares y trabaja en mejoras continuas.

Personal de Control de Calidad: Responsables de auditar y asegurar que los procedimientos y estándares se cumplan.

### 7. Departamento de Recursos Humanos:

Gerente de Recursos Humanos: Encargado de la gestión del personal, reclutamiento, capacitación y desarrollo.

Personal de Recursos Humanos: Responsables de procesos de contratación, manejo de relaciones laborales y formación del personal.

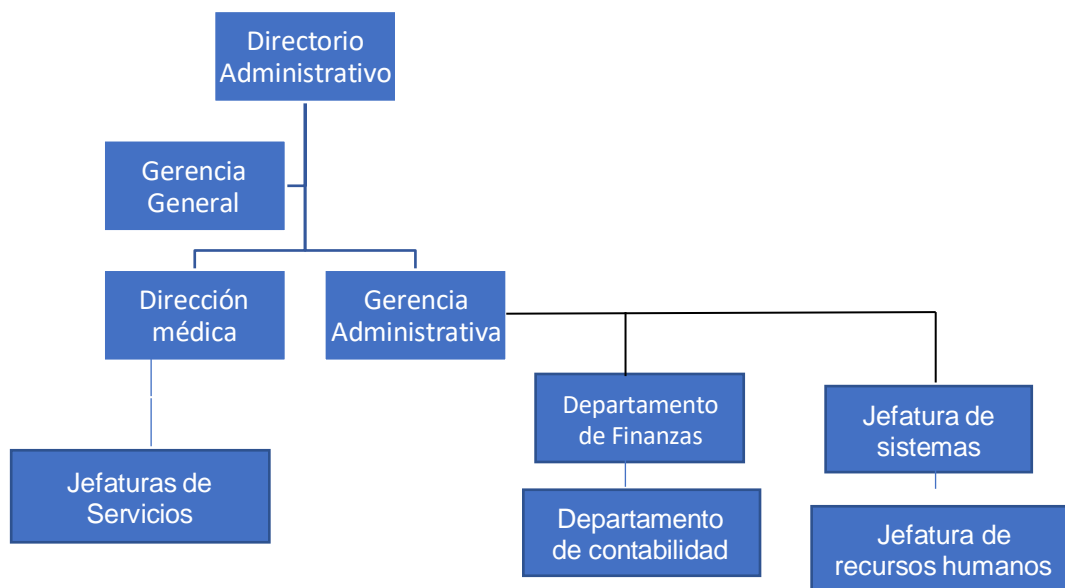


Gráfico 1.- Estructura administrativa organizacional del Centro Médico El Bosque. Realizado por Gabriela Holguín

## 1.4 Análisis Financiero del Centro Médico "El Bosque" (Año Actual)

<b>Estado de Resultados:</b>	
<i>Ingresos Totales:</i>	\$1,200,000
<i>Costo de Bienes y Servicios</i>	\$400,000
<i>Utilidad Bruta</i>	\$400,000
<i>Gastos Operativos</i>	600,000
<i>Utilidad Operativa</i>	\$200,000
<i>Otros Ingresos y Gastos</i>	\$0
<i>Utilidad Antes de Impuestos</i>	\$200,000
<i>Impuestos (25%)</i>	\$50,000
<i>Utilidad Neta</i>	\$150,000

Tabla1. Analisis Financiero

<b>2. Balance General</b>	
<i>Activos Circulantes:</i>	\$300,000
<i>Activos Fijos (Incluyendo Equipamiento Médico)</i>	\$700,000
<i>Pasivos Circulantes:</i>	\$150,000
<i>Pasivos a Largo Plazo:</i>	\$300,000
<b>Patrimonio Neto:</b>	<b>\$550,000</b>

Tabla 2.- Analisis Financiero

### 3. Ratios Financieros:

Margen de Utilidad Bruta:  $(\text{Utilidad Bruta} / \text{Ingresos Totales}) * 100 = 66.67\%$

Margen de Utilidad Neta:  $(\text{Utilidad Neta} / \text{Ingresos Totales}) * 100 = 12.5\%$

Rentabilidad del Patrimonio Neto:  $(\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio Neto}) * 100 = 27.27\%$

Relación de Endeudamiento:  $(\text{Pasivos Totales} / \text{Activos Totales}) * 100 = 50\%$

#### **4. Flujo de Efectivo**

<i>Ingresos de Operación</i>	\$1,200,000
<i>Egresos de Operación</i>	-\$800,000
<i>Flujo de Efectivo Neto de Operación</i>	\$400,000
<i>Inversiones en Activos Fijos</i>	-\$100,000
<i>Flujo de Efectivo Neto</i>	\$300,000

Tabla 3.-Análisis financiero

#### **5. Análisis de Liquidez:**

Ratio de Liquidez Corriente: (Activos Circulantes / Pasivos Circulantes) = 2.0

Ratio de Prueba Ácida: ((Activos Circulantes - Inventarios) / Pasivos Circulantes) = 1.5

#### **6. Proyecciones Futuras:**

Proyección de Ingresos y Gastos para el próximo año.

Evaluación de cómo diferentes factores pueden influir en los resultados financieros.

## Operaciones del Centro Médico "El Bosque"

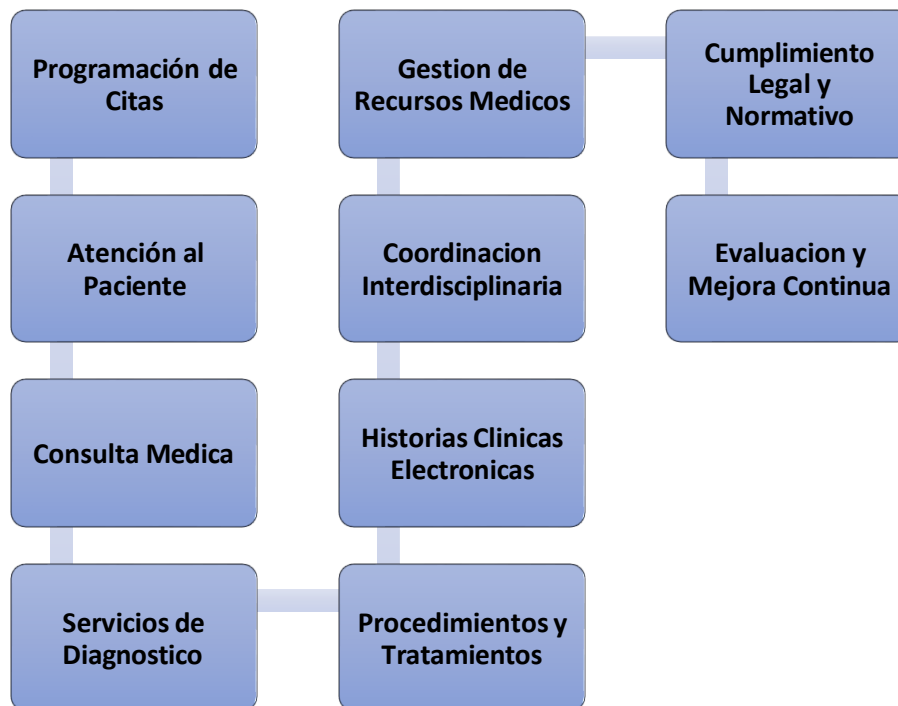


Grafico 2.- Operaciones del Centro Medico

### 1. Programación de Citas:

Implementación de un sistema de programación de citas en línea y telefónico para pacientes.

Coordinación eficiente de horarios médicos para evitar largas esperas y maximizar la utilización de recursos.

### 2. Atención al Paciente:

Recepción amigable y eficiente de pacientes, incluyendo registro de información relevante.

Sala de espera cómoda y acogedora para mejorar la experiencia de los pacientes.

### 3. Consultas Médicas:



Evaluación exhaustiva de pacientes por médicos especialistas.

Emisión de diagnósticos, recomendaciones y planes de tratamiento personalizados.

#### **4. Servicios de Diagnóstico:**

Realización de pruebas de diagnóstico avanzadas en áreas como radiología, ultrasonido y laboratorio clínico.

Entrega de resultados precisos y oportunos a los pacientes.

#### **5. Procedimientos y Tratamientos:**

Ejecución de procedimientos médicos y tratamientos especializados por profesionales capacitados.

Uso de tecnologías y equipos médicos de última generación para garantizar la seguridad y eficacia.

#### **6. Historias Clínicas Electrónicas:**

Implementación de un sistema electrónico para el registro y seguimiento de las historias clínicas de los pacientes.

Acceso seguro a la información médica para facilitar la toma de decisiones y la atención integral.

#### **7. Coordinación Interdisciplinaria:**

Colaboración entre diferentes especialidades médicas para abordar casos complejos de manera integral.

Reuniones y discusiones de casos para asegurar un enfoque holístico de la atención.

#### **8. Gestión de Recursos Médicos:**

Administración eficiente de suministros médicos, equipos y medicamentos.

Mantenimiento regular de equipos médicos para garantizar su funcionalidad y seguridad.

#### **9. Cumplimiento Legal y Normativo:**

Cumplimiento estricto con regulaciones médicas y estándares de atención.

Mantenimiento de registros precisos y seguros para auditorías y supervisión.

## **10. Evaluación y Mejora Continua:**

Monitoreo constante de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Implementación de medidas de mejora basadas en retroalimentación y análisis de resultados.

## **1.5 Oferta y Demanda de Servicios del Centro Médico "El Bosque"**

### **1. Oferta de Servicios:**

Especialidades Médicas: Listado de las diversas especialidades médicas ofrecidas en el centro, como pediatría, cardiología, dermatología, ginecología, traumatología, etc.

Servicios de Diagnóstico: Descripción de las pruebas de diagnóstico disponibles, como radiografías, análisis de laboratorio y ecografías.

Tratamientos y Procedimientos: Enumeración de tratamientos y procedimientos médicos que se realizan en el centro, como cirugías menores (curación de heridas, suturas), terapias y rehabilitación.

### **2. Capacidad y Disponibilidad:**

Número de Médicos Especialistas: Cantidad de profesionales médicos en cada especialidad.

Horarios de Atención: Horarios en los que se atienden consultas y se realizan procedimientos.

Equipamiento y Tecnología: Descripción de los equipos médicos y tecnología disponibles para brindar servicios de calidad.

### **3. Demanda de Servicios:**

Análisis de Mercado: Investigación sobre la demanda de servicios médicos en la ubicación del centro.

Perfil del Paciente: Identificación del grupo demográfico al que se dirige el centro (edades, género, necesidades médicas específicas, etc.).

Competencia: Evaluación de otros centros médicos y hospitales en la zona y los servicios que ofrecen.

#### **4. Estrategias de Mercadeo:**

Publicidad y Promoción: Estrategias para dar a conocer los servicios del centro, como anuncios en línea, redes sociales y marketing local.

Campañas de Sensibilización: Iniciativas para educar a la comunidad sobre la importancia de la atención médica preventiva y los servicios disponibles.

#### **5. Manejo de la Demanda:**

Gestión de Citas: Implementación de un sistema eficiente de programación de citas para evitar largas esperas y mejorar la experiencia del paciente.

Flexibilidad de Horarios: Consideración de horarios extendidos o flexibles para atender a pacientes con diferentes agendas.

#### **6. Evaluación Continua:**

Seguimiento de la Demanda: Monitoreo de la demanda de servicios a lo largo del tiempo y ajustes según las tendencias.

Adaptación de Oferta: Posibilidad de agregar nuevas especialidades o servicios en función de la evolución de la demanda.

#### **7. Satisfacción del Paciente:**

Medición de la Satisfacción: Implementación de encuestas y retroalimentación de los pacientes para evaluar su nivel de satisfacción.

Mejoras Basadas en Retroalimentación: Utilización de la retroalimentación de los pacientes para identificar áreas de mejora y hacer ajustes operativos.

## **1.6 Análisis Geoespacial y Geopolítico para el Centro Médico "El Bosque"**

### **1. Análisis Geoespacial:**

Ubicación Estratégica: Evaluación de la ubicación física del centro médico en relación con la accesibilidad para pacientes, proveedores y empleados.

Zona de Influencia: Identificación de la población y áreas geográficas que podrían beneficiarse de los servicios del centro.

Infraestructura Vial y de Transporte: Estudio de las principales vías de acceso y opciones de transporte público cercanas.

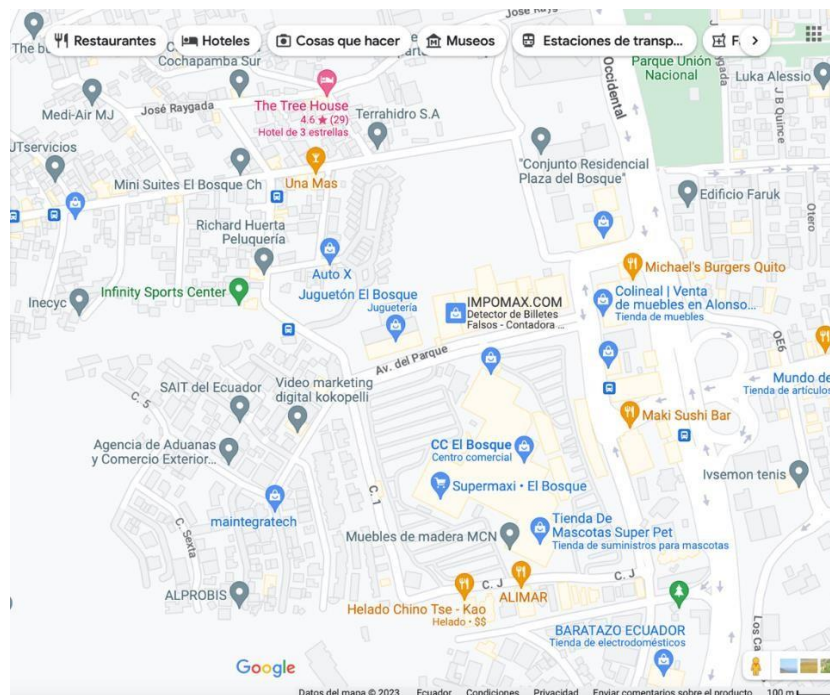


Imagen 2- GPS centro Medico El Bosque

## 2. Análisis Geopolítico:

Marco Legal y Regulaciones: Investigación de las leyes y regulaciones que afectan a los centros médicos en la ubicación específica, incluyendo requisitos de licencias y permisos.

Estabilidad Política: Evaluación de la situación política en la región y su posible impacto en la operación del centro médico.

Relaciones Internacionales: Consideración de las relaciones diplomáticas y comerciales que podrían influir en el entorno económico y de negocios.

## 3. Competencia y Mercado:

Análisis de Competidores: Identificación y evaluación de otros centros médicos y hospitales en la zona, así como sus servicios y reputación.

Factores Económicos: Examen de la situación económica local, incluyendo tasas de desempleo, ingresos promedio y gastos en salud.

#### **4. Factores Sociales y Culturales:**

Demografía de la Población: Análisis de la composición demográfica de la población en la ubicación del centro, incluyendo edades, género y grupos étnicos.

Preferencias de Atención Médica: Investigación sobre las preferencias culturales en la elección de servicios médicos y la relación médico-paciente.

#### **5. Riesgos y Oportunidades:**

Riesgos Geopolíticos: Identificación de posibles riesgos, como cambios en regulaciones gubernamentales o inestabilidad política, que podrían afectar la operación del centro.

Oportunidades de Colaboración: Exploración de posibles alianzas con instituciones médicas o gubernamentales locales para mejorar la oferta de servicios.

#### **6. Planificación Estratégica:**

Estrategia de Expansión: Consideración de la posibilidad de expandir el centro a nuevas ubicaciones basadas en el análisis geoespacial y geopolítico.

Estrategias de Mitigación de Riesgos: Desarrollo de planes para enfrentar posibles desafíos políticos o legales en el futuro.

### **1.7 Oferta de Servicios de Centro Médico “El Bosque”**

#### **1. Oferta de Servicios:**

Especialidades Médicas: El Centro Médico "El Bosque" ofrece una amplia gama de especialidades médicas, incluyendo pero no limitado a: pediatría, ginecología, dermatología, cardiología, ortopedia y medicina general.

Servicios de Diagnóstico: Proporcionamos servicios de diagnóstico avanzados, incluyendo radiología, ultrasonido, análisis de laboratorio y pruebas de imagen.

Tratamientos y Terapias: Ofrecemos tratamientos médicos y terapias especializadas, como cirugías menores, terapia física y rehabilitación.

## 1.8 Población Atendida del Centro Médico "El Bosque"

### 1. Población Atendida:

**Residentes Locales:** Nuestra principal población atendida son los residentes de la zona norte de Quito especialmente aquellos que viven cerca del Centro Comercial El Bosque y sus alrededores. Esto incluye a familias, adultos y sobre todo adultos mayores que buscan atención médica confiable y conveniente.

**Pacientes de Otras Áreas:** Dado nuestro enfoque en especialidades y tecnologías avanzadas, atraemos pacientes de otras áreas de Quito y zonas circundantes que buscan servicios médicos especializados.

**Pacientes Extranjeros:** Debido a la calidad de nuestros servicios, también atendemos a turistas extranjeros y expatriados que residen en Ecuador y buscan atención médica de alta calidad.

Tabla 4.- Total de atenciones año 2021 servicio de Consulta Externa del Centro Médico El Bosque

<b>Total, de atenciones</b>	1890
<b>Total, de procedimientos</b>	340
<b>TOTAL</b>	2230

Fuente obtenida: Estadística departamento de Dirección Médica

Tabla 5- Total de atenciones año 2022 servicio de Consulta Externa del Centro Médico El Bosque

<b>Total, de atenciones</b>	2010
<b>Total, de procedimientos</b>	298
<b>TOTAL</b>	1308

Fuente obtenida: Estadística departamento de Dirección Medica

Tabla 6- Total de atenciones año 2023 por área del servicio Consulta Externa del Centro Médico El Bosque

<b>ADULTOS</b>	987
<b>PEDIATRICO</b>	403
<b>GINECO-OBSTETRICO</b>	105
<b>TOTAL</b>	1495

Fuente obtenida: Estadística departamento de Dirección Medica

## **2. Demografía y Características de la Población:**

Diversidad Demográfica: Atendemos a una población diversa en términos de edades, géneros y orígenes étnicos.

Familias y Niños: Ofrecemos servicios pediátricos y de atención familiar, abordando las necesidades de padres y niños.

Personas Mayores: Proporcionamos atención especializada para personas mayores.

## **3. Ventajas para la Población:**

Accesibilidad: Nuestra ubicación en el norte de Quito nos hace accesibles para residentes locales y pacientes de áreas circundantes.

Especialización: Nuestro enfoque en diversas especialidades médicas brinda a los pacientes acceso a expertos en diferentes campos.

Tecnología Avanzada: Equipamiento médico y tecnológico de última generación que permite diagnósticos precisos y tratamientos efectivos.

#### **4. Plan de Marketing y Comunicación:**

Segmentación del Mercado: Identificación y segmentación de los grupos demográficos y geográficos a los que nos dirigimos.

Promoción Local: Estrategias de marketing local para atraer a los residentes de la zona norte de Quito.

Publicidad en Línea: Campañas en línea para alcanzar a pacientes potenciales de otras áreas de Quito y turistas extranjeros.

#### **5. Colaboraciones Estratégicas:**

Colaboración con Comunidades: Establecimiento de relaciones con organizaciones locales y líderes comunitarios para fomentar la confianza y la participación.

Alianzas Médicas: Posibles colaboraciones con hospitales y clínicas en la zona para referencias y atención complementaria.

### **1.9 Demanda de Servicios Insatisfecha en el Centro Médico "El Bosque"**

Uno de los aspectos fundamentales a considerar en la operación del Centro Médico "El Bosque" es la identificación de la demanda de servicios insatisfecha en la zona norte de Quito. Esta información nos permitirá comprender mejor las necesidades médicas no cubiertas y adaptar nuestra oferta de servicios para atender eficazmente a esta demanda latente. A continuación, se presenta un análisis de la demanda de servicios insatisfecha:

#### **1. Identificación de Necesidades:**

A través de encuestas y análisis de datos demográficos, hemos identificado ciertas áreas de necesidades médicas no cubiertas en la zona norte de Quito.

Pacientes mencionan la falta de acceso a especialidades médicas específicas, lo que los obliga a viajar largas distancias para recibir atención especializada como nuestro Hospital de Los Valles que queda en Cumbaya.



## **2. Carencias en Especialidades:**

La demanda insatisfecha se concentra en especialidades como neurología, neumología, alergología, reumatología, vascular, geriatría y gastroenterología, donde la oferta actual en la zona es limitada.

Los pacientes buscan expertos en estas áreas sin tener que recurrir a otras partes de la ciudad.

## **3. Esperas Prolongadas:**

Pacientes mencionan largos tiempos de espera en las clínicas existentes en la zona norte, lo que genera insatisfacción y una búsqueda de alternativas más eficientes.

## **4. Enfoque en la Atención Preventiva:**

La demanda insatisfecha también incluye una necesidad de servicios de atención preventiva, como exámenes de detección temprana y educación sobre la salud.

## **5. Soluciones Propuestas:**

Expansión de Especialidades: Planeamos incluir especialidades médicas que están actualmente insuficientemente representadas en la zona.

Reducción de Tiempos de Espera: Implementaremos un sistema de citas eficiente para minimizar las esperas y ofrecer un servicio más conveniente.

Campañas de Concienciación: Desarrollaremos campañas educativas para promover la atención preventiva y la importancia de la salud a largo plazo.

## **6. Beneficios para la Comunidad:**

Al satisfacer la demanda insatisfecha, contribuiremos al bienestar general de la comunidad al brindar servicios médicos necesarios de manera oportuna y accesible.

La mejora en la atención médica local también puede llevar a una mejor calidad de vida y una disminución de los costos de atención a largo plazo.

## **7. Medición del Impacto:**

Estableceremos métricas para evaluar cómo la expansión de nuestras especialidades y la mejora en la accesibilidad influyen en la satisfacción de los pacientes y en la atención a sus necesidades médicas.

## CAPÍTULO II

### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En el entorno actual de atención médica, la insuficiencia de diversidad en las especialidades médicas ofrecidas en el Centro Médico "El Bosque" se ha convertido en un desafío crucial que impacta directamente en la calidad de la atención proporcionada y en la satisfacción general de los pacientes. La limitación en la variedad de especialidades médicas disponibles en el centro médico está generando una desconexión entre las necesidades cambiantes de la población atendida y la capacidad del centro para abordar esas necesidades de manera completa y eficiente. Esto no solo afecta la calidad de la atención, sino que también tiene el potencial de reducir la competitividad del centro en un mercado de atención médica en constante evolución.

#### **Argumentación del Problema:**

La carencia de diversas especialidades médicas en el Centro Médico "El Bosque" presenta una serie de implicaciones profundas que merecen una consideración detenida:

**Complejidad de Casos Médicos:** La salud de los pacientes puede presentar situaciones médicas complejas que requieren una intervención y un conocimiento especializado. La falta de especialidades en áreas como geriatría, endocrinología, neurología y otras limita la capacidad del centro para proporcionar diagnósticos y tratamientos precisos y eficaces.

La incorporación de especialidades médicas como neumología, neurología, psicología, reumatología, psiquiatría, pediatría, geriatría y otorrinolaringología, etc es crucial para abordar la gama completa de necesidades de salud de los pacientes en el Centro Médico "El Bosque". La salud es un sistema complejo y multidimensional, y cada especialidad médica aporta un conjunto único de conocimientos y habilidades para diagnosticar, tratar y prevenir afecciones específicas. A continuación, argumentamos por qué algunas de estas especialidades son esenciales:

**Neumología:** Una especialidad en neumología permite la evaluación y el tratamiento de enfermedades respiratorias, como el asma, la EPOC y las infecciones pulmonares. Dado

el aumento de problemas respiratorios en el entorno actual, contar con esta especialidad sería esencial para brindar atención integral y mejorar la calidad de vida de los pacientes.

**Neurología:** Los trastornos neurológicos abarcan desde migrañas hasta enfermedades neuromusculares y trastornos neurológicos graves como el Alzheimer. La presencia de un neurólogo en el centro médico sería crucial para diagnosticar y tratar estas afecciones, y brindar apoyo a pacientes y familiares.

**Reumatología:** Los trastornos reumatológicos, como la artritis y el lupus, pueden causar dolor crónico y limitaciones en la movilidad. Una especialidad en reumatología brindaría diagnóstico y tratamiento especializado para mejorar la calidad de vida de los pacientes con estas afecciones.

**Pediatría:** La atención pediátrica es esencial para el cuidado de los niños, que presentan necesidades médicas únicas y en constante evolución. Una especialidad en pediatría garantizaría una atención adecuada y adaptada para los más jóvenes, abordando aspectos de salud física, desarrollo y bienestar emocional.

**Otorrinolaringología:** Los problemas relacionados con el oído, nariz y garganta pueden ser recurrentes y afectar la calidad de vida de los pacientes sobre todo en épocas del año donde la mayor parte de las enfermedades se deben tratar con un médico especialista. Una especialidad en otorrinolaringología permitiría diagnosticar y tratar problemas como la pérdida auditiva, las infecciones del oído y las afecciones sinusales.

**Psicología y Psiquiatría:** La salud mental es una parte integral del bienestar general de los pacientes. Tener profesionales de la psicología y la psiquiatría permitiría abordar problemas como la ansiedad, la depresión, los trastornos de estrés y otros problemas mentales que afectan a muchas personas en la sociedad actual y que al momento se ha incrementado las enfermedades que estudian esta rama de la medicina.

La incorporación de estas especialidades médicas no solo enriquecería la oferta de servicios del centro médico, sino que también garantizaría una atención médica integral y de alta calidad para una variedad de condiciones de salud. Al tener acceso a una gama completa de especialistas, los pacientes recibirían diagnósticos más precisos, tratamientos

efectivos y una atención médica holística que aborda tanto sus necesidades físicas como emocionales. Esto fortalecería la reputación del centro médico y fomentaría la confianza de la comunidad en su capacidad para brindar una atención médica excepcional.

**Derivaciones a Otras Instituciones:** La falta de especialidades médicas puede obligar a los pacientes a buscar atención en otros centros médicos, lo que no solo conlleva un inconveniente para los pacientes, sino que también puede resultar en la pérdida de pacientes y en la disminución de los ingresos del centro.

**Atención Integral Fracturada:** Los pacientes que reciben atención en el centro médico pueden requerir la intervención de múltiples especialidades para abordar sus problemas de salud de manera integral. La ausencia de estas especialidades puede llevar a un enfoque fragmentado y no coordinado en la atención al paciente.

**Potencial de Deterioro de la Reputación:** La falta de especialidades médicas puede afectar negativamente la reputación del centro médico, ya que los pacientes pueden percibirlo como un lugar limitado en sus capacidades y opciones de tratamiento. Esto podría restringir la capacidad del centro para atraer y retener a una clientela diversa.

**Oportunidades Perdidas para la Educación:** La inclusión de especialidades médicas en el centro médico no solo beneficia a los pacientes, sino que también proporciona oportunidades para la educación y el desarrollo profesional de los médicos y el personal médico.

Resolver este problema es esencial para asegurar que el Centro Médico "El Bosque" siga siendo un proveedor de atención médica integral y de calidad en la comunidad. La incorporación de una variedad de especialidades médicas no solo mejorará la atención brindada a los pacientes, sino que también fortalecerá la reputación del centro y su capacidad para adaptarse a las cambiantes necesidades de la población.

## 2.2. ARBOL DE PROBLEMAS

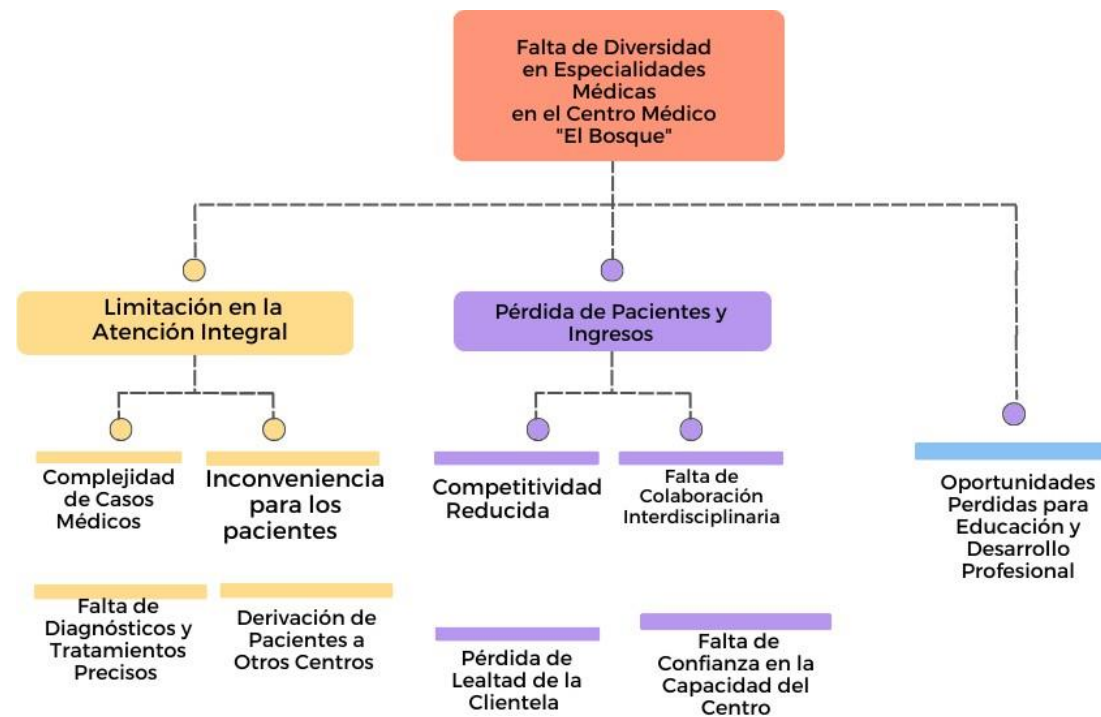


Grafico 3.- Árbol de Problemas

## 2.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el entorno de atención médica actual, donde la medicina se ha vuelto cada vez más especializada y compleja, la disponibilidad de una variedad de especialidades médicas en un centro de atención es fundamental para garantizar la calidad de la atención brindada y satisfacer las cambiantes necesidades de los pacientes.

La falta de diversidad en las especialidades médicas en el Centro Médico "El Bosque" plantea un desafío significativo que impacta en múltiples aspectos de la atención médica y la experiencia del paciente. Para comprender completamente la magnitud de este problema y su importancia en el contexto de la atención médica moderna, es esencial considerar una serie de argumentos que justifican la necesidad urgente de abordar esta carencia.

En primer lugar, la medicina ha avanzado de manera significativa a lo largo de los años, lo que ha llevado al desarrollo de una amplia gama de especialidades médicas. Cada especialidad se enfoca en una serie única de condiciones de salud y enfermedades, y los médicos especializados en estas áreas han adquirido un conocimiento profundo y habilidades específicas para abordarlas.

En este sentido, la falta de especialidades médicas en áreas clave como neumología, neurología, psicología, reumatología, psiquiatría, pediatría y otorrinolaringología en el Centro Médico "El Bosque" limita drásticamente su capacidad para proporcionar una atención integral y eficaz. Esto se traduce en diagnósticos menos precisos y tratamientos menos eficaces, lo que en última instancia impacta negativamente en la salud y el bienestar de los pacientes.

Además, la falta de diversidad en las especialidades médicas puede llevar a la derivación de pacientes a otros centros médicos que ofrecen servicios especializados. Esto crea un inconveniente para los pacientes y sus familias, quienes pueden tener que enfrentar largos viajes y mayores gastos para recibir la atención que necesitan. Esta situación no solo puede causar estrés y preocupación para los pacientes, sino que también puede resultar

en la pérdida de confianza en el Centro Médico "El Bosque". Los pacientes pueden cuestionar por qué su centro médico local no puede satisfacer sus necesidades médicas y buscar alternativas en otros lugares.

Además de los problemas de atención directa, la falta de diversidad en las especialidades también puede afectar la percepción general de la comunidad sobre la capacidad y competencia del centro médico. En un mercado de atención médica altamente competitivo, donde los pacientes tienen opciones para elegir dónde recibir atención, la disponibilidad de una amplia gama de especialidades se ha convertido en un factor diferenciador clave. Centros médicos que pueden ofrecer una atención integral y abordar una variedad de problemas de salud tienden a atraer y retener a más pacientes, construyendo así una reputación sólida y sostenible en la comunidad.

Un aspecto igualmente importante es la oportunidad perdida para la educación y el desarrollo profesional del personal médico y administrativo en el centro. La incorporación de especialidades médicas no solo beneficia a los pacientes, sino que también proporciona un ambiente enriquecedor para el personal médico, permitiéndoles aprender de diferentes especialistas y mejorar sus propias habilidades profesionales. Esta colaboración interdisciplinaria puede dar como resultado un equipo de atención más competente y capacitado, lo que a su vez mejora la calidad de la atención brindada.

En resumen, la falta de diversidad en las especialidades médicas en el Centro Médico "El Bosque" es un problema que trasciende más allá de la simple carencia de ciertas áreas médicas. Impacta en la calidad de la atención, en la satisfacción del paciente, en la competitividad del centro y en el desarrollo profesional del personal médico.

Para garantizar una atención médica integral, eficiente y de alta calidad, es imperativo abordar este problema mediante la incorporación de una amplia gama de especialidades médicas. Esto no solo beneficiaría a los pacientes, sino que también fortalecería la posición del centro médico como un proveedor confiable de atención médica en la comunidad y mejoraría la salud general y el bienestar de la población atendida.



## **2.4 OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTION**

### **2.4.1 Objetivo General:**

Ampliar y diversificar la oferta de especialidades médicas en el Centro Médico "El Bosque" para garantizar una atención médica integral y de alta calidad a los pacientes, mejorando así la calidad de vida de la comunidad atendida y fortaleciendo la posición del centro en el mercado de la atención médica.

### **2.4.2 Objetivos Específicos:**

#### **1.-Diseñar e Implementar un Plan de Incorporación de Nuevas Especialidades:**

Identificar las especialidades médicas clave que se deben incorporar.  
Establecer un cronograma para la incorporación de cada especialidad.  
Establecer criterios de selección para los médicos especialistas a contratar.

#### **2.-Mejorar la Coordinación y Colaboración Interdisciplinaria:**

Establecer reuniones periódicas de coordinación entre las diferentes especialidades.  
Implementar un sistema de registro compartido de casos y tratamientos.  
Fomentar la comunicación abierta y el intercambio de conocimientos entre especialidades.

#### **3.-Desarrollar Programas de Formación Continua:**

Identificar las necesidades de formación del personal médico y administrativo.  
Diseñar programas de capacitación en temas relevantes para cada especialidad.  
Implementar sesiones regulares de formación y actualización.

#### **4.-Mejorar la Experiencia del Paciente:**

Reducir los tiempos de espera en la recepción y durante las consultas.  
Proporcionar información clara y comprensible sobre los procedimientos y tratamientos.

Establecer una encuesta de satisfacción del paciente y utilizar los resultados para mejoras continuas.

#### **5.-Establecer Alianzas Estratégicas:**

Identificar colaboradores potenciales, como laboratorios y otros centros médicos.

Negociar acuerdos de colaboración para servicios especializados.

Facilitar la derivación de pacientes cuando se requiera atención fuera del centro.

#### **6.-Evaluar el Impacto y Realizar Mejoras Continuas:**

Definir métricas de rendimiento, como el aumento en la satisfacción del paciente y la cantidad de pacientes atendidos.

Analizar los datos recopilados y compararlos con los resultados previos a la implementación de las nuevas especialidades.

Realizar ajustes y mejoras en función de los resultados y el feedback de los pacientes y el personal.

#### **7.-Educar a la Comunidad:**

Diseñar campañas de sensibilización sobre la importancia de una atención médica integral.

Proporcionar charlas educativas y materiales informativos sobre las nuevas especialidades y servicios ofrecidos.

#### **8.-Garantizar Cumplimiento de Estándares de Calidad:**

Establecer un sistema de control de calidad para garantizar que los servicios médicos cumplan con los estándares y regulaciones establecidos.

Realizar auditorías regulares para evaluar el cumplimiento y la calidad de los servicios ofrecidos.

#### **9.-Fomentar la Participación y Compromiso del Personal:**

Crear un comité interdisciplinario para promover la colaboración y el intercambio de ideas.

Reconocer y recompensar el esfuerzo y la participación activa del personal en la implementación de mejoras.

#### **10.-Posicionamiento y Promoción del Centro Médico:**

Diseñar estrategias de marketing para comunicar las nuevas especialidades y servicios a la comunidad.

Destacar el compromiso del centro con la atención integral y de calidad en materiales de marketing y comunicación.

## **2.5 ALTERNATIVAS DE SOLUCION**

**Mejora en la Calidad de las Soluciones:** Al comparar alternativas, la organización puede seleccionar la opción que mejor se ajuste a los objetivos y necesidades específicas. Esto conduce a la implementación de soluciones de mayor calidad y efectividad.

En el contexto del Centro Médico "El Bosque", identificar alternativas de solución para abordar la falta de especialidades médicas permitiría al centro evaluar diversas estrategias, como la contratación de médicos especialistas, colaboraciones con otros centros médicos, telemedicina u otras innovaciones. Al considerar estas opciones, el centro podrá tomar decisiones informadas que tengan en cuenta factores como la viabilidad financiera, el impacto en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, y la alineación con los objetivos generales del centro médico.

## CAPITULO III

### 3.1 DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

La falta de especialidades médicas y promover una mejora integral en la atención médica y la gestión del Centro Médico "El Bosque". Nos proporcionan una dirección clara y medible para implementar acciones concretas y alcanzar resultados positivos.

Cada uno de estos objetivos debe ser específico, medible, alcanzable, relevante y limitado en el tiempo (SMART), y contribuirá a la resolución del problema planteado y a la mejora general de la gestión y atención médica en el centro.\

Identificar y evaluar alternativas de solución es un paso crítico en cualquier proceso de toma de decisiones en una organización, incluido el contexto de una investigación en el Centro Médico "El Bosque". La importancia de este proceso radica en que permite considerar diferentes enfoques para abordar un problema o desafío específico. Aquí hay algunas razones claves por las cuales identificar alternativas

**Amplia Perspectiva:** Al identificar múltiples alternativas, se amplía la perspectiva sobre cómo abordar un problema. Esto evita que la organización quede atrapada en un solo enfoque y permite considerar soluciones que pueden no haber sido inicialmente evidentes.

**Mayor Flexibilidad:** Contar con una variedad de alternativas brinda a la organización una mayor flexibilidad para adaptarse a diferentes escenarios y cambios en las circunstancias. Si una alternativa resulta inviable o ineficaz, tener otras opciones reduce el riesgo de quedar sin recursos o sin una respuesta adecuada.

**Identificación de Oportunidades:** Explorar diversas alternativas puede revelar oportunidades que la organización podría no haber considerado anteriormente. Estas oportunidades pueden estar relacionadas con mejoras en la eficiencia, la innovación, la satisfacción del cliente u otros aspectos beneficiosos.

**Minimización de Riesgos:** Al tener varias alternativas, la organización puede evaluar y comparar los riesgos asociados con cada opción. Esto permite tomar decisiones más informadas y optar por la alternativa que minimice los riesgos potenciales.

**Mejora en la Toma de Decisiones:** Evaluar y comparar las diferentes alternativas facilita una toma de decisiones más informada y basada en datos. Las organizaciones pueden considerar factores como costos, beneficios, impacto en los stakeholders y viabilidad antes de tomar una decisión final.

**Innovación y Creatividad:** Identificar alternativas fomenta un ambiente de innovación y creatividad en la organización. Al explorar diferentes enfoques, se alienta a los equipos a pensar más allá de las soluciones convencionales y a proponer ideas novedosas.

### **3.2 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO**

La importancia del proyecto del Centro Médico "El Bosque" radica en su capacidad para brindar atención médica especializada, promover la salud comunitaria y contribuir al desarrollo económico local, mejorando así la calidad de vida de la población del norte de Quito

**Para lo cual hemos realizado el siguiente análisis, según PESTEL.**

- Análisis del Entorno Social

A analizar el entorno social es fundamental para comprender cómo el Centro Médico "El Bosque" interactúa con la comunidad y cómo los factores sociales pueden influir en sus operaciones y en la satisfacción de los pacientes.

#### **1. Demografía:**

- Edad: ¿Cuál es la distribución de edades en la población atendida? ¿Hay una mayor concentración de ciertos grupos de edad?
- Género: ¿Existe una proporción equilibrada entre hombres y mujeres en la población?

- Etnicidad: ¿Qué grupos étnicos o raciales conforman la mayoría de la población?  
¿Cómo se refleja esto en las necesidades de atención médica?

## **2. Composición Familiar:**

- ¿La población atendida está compuesta principalmente por familias, personas mayores, solteros, parejas jóvenes, etc.?
- ¿Cómo afecta la composición familiar a las necesidades de atención médica y a la demanda de servicios?

## **3. Niveles Socioeconómicos:**

- ¿Cuál es el rango de ingresos de la población en el área de influencia del centro médico?
- ¿Cómo afecta el nivel socioeconómico a la accesibilidad a la atención médica y a la capacidad de pago?

## **4. Educación y Conciencia de Salud:**

- ¿Existe un nivel adecuado de educación y conciencia sobre la salud en la comunidad?
- ¿Cómo afecta esto a la comprensión de los pacientes sobre sus problemas de salud y tratamientos?

## **5. Estilos de Vida y Comportamientos de Salud:**

- ¿Cuáles son los hábitos de salud prevalentes en la comunidad?
- ¿Existen patrones de enfermedades relacionadas con el estilo de vida que puedan influir en la demanda de ciertas especialidades?

## **6. Cultura y Creencias:**

- ¿Qué valores culturales y creencias influyen en las preferencias de tratamiento y atención médica de la comunidad?
- ¿Cómo puede el centro médico adaptarse para ser culturalmente sensible y respetuoso?

## **7. Acceso a la Atención Médica:**

- ¿Existe una falta de acceso generalizado a la atención médica en la comunidad?
- ¿Qué barreras, como la distancia, el transporte o los costos, pueden afectar el acceso a los servicios médicos?

## **8. Redes de Apoyo y Comunidad:**

- ¿Existen organizaciones comunitarias, grupos de apoyo o redes sociales que influyan en la percepción del centro médico y en las decisiones de atención médica?

## **9. Cambios Demográficos y Sociales:**

- ¿Existen cambios demográficos o sociales anticipados en la comunidad que puedan influir en la demanda de servicios médicos en el futuro?

## **10. Satisfacción del Paciente y Retroalimentación:**

- ¿Cómo perciben los pacientes el centro médico en términos de calidad de atención, comodidad y satisfacción general?
- ¿Cuál es la opinión de la comunidad sobre la disponibilidad y accesibilidad de especialidades médicas?

Este análisis del entorno social nos ayudará a comprender mejor las dinámicas sociales que influyen en el Centro Médico "El Bosque". Utilizaremos estos conocimientos para adaptar las estrategias de gestión, mejorar la satisfacción del paciente y brindar una atención médica más efectiva y centrada en las necesidades de la comunidad atendida.

## **3.3 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)**

El análisis de la industria de servicios de salud utilizando el modelo de las Cinco Fuerzas de Michael Porter es una herramienta valiosa para comprender la dinámica competitiva y las influencias que afectan al Centro Médico "El Bosque"

### **1. Amenaza de Nuevos Competidores:**

- Barreras de entrada: La industria de servicios de salud a menudo tiene barreras de entrada altas debido a la necesidad de cumplir con regulaciones, obtener licencias y establecer relaciones con proveedores. Esto podría limitar la amenaza de nuevos competidores directos.
- Economías de escala: Las instituciones médicas establecidas pueden tener ventajas en términos de economías de escala y experiencia acumulada, lo que dificulta la entrada de nuevos competidores.

### **2. Rivalidad entre Competidores Existentes:**

- Competidores Directos: Identifica otros hospitales y centros médicos en la zona que ofrecen servicios similares. Evalúa su tamaño, reputación y gama de servicios para comprender el nivel de competencia.
- Diferenciación: Evalúa si el Centro Médico "El Bosque" tiene características únicas o servicios especializados que lo diferencian de la competencia y le otorgan una ventaja competitiva.

### **3. Poder de Negociación de Proveedores:**

- Médicos y Especialistas: El poder de negociación de los médicos y especialistas puede ser significativo, especialmente si son pocos y altamente demandados. La capacidad del centro para atraer y retener a especialistas puede afectar la oferta de servicios.
- Proveedores de Equipos y Suministros: Evalúa cómo la disponibilidad y los costos de equipos médicos y suministros pueden afectar la rentabilidad y la capacidad del centro para brindar servicios de calidad.

### **4. Poder de Negociación de Clientes:**

- Pacientes y Aseguradoras: Los pacientes y las compañías de seguros pueden tener poder de negociación en términos de elección de proveedores y precios. Evalúa cómo la satisfacción del paciente, la calidad de la atención y los costos pueden influir en su elección.



## 5. Amenaza de Productos Sustitutos:

- **Otros Servicios de Atención Médica:** Evalúa si existen alternativas de atención médica, como clínicas ambulatorias, consultas en línea o proveedores de telemedicina, que podrían sustituir parcialmente los servicios ofrecidos por el centro.

El análisis de la industria de servicios de salud utilizando el modelo de Porter permite identificar las fuerzas competitivas clave que afectan al Centro Médico "El Bosque". Al comprender estas fuerzas, el centro puede desarrollar estrategias para mejorar su posición competitiva, como la diferenciación de servicios, la colaboración con especialistas, la mejora de la experiencia del paciente y la adaptación a cambios en el entorno de la salud. Este análisis contribuirá a tomar decisiones informadas y efectivas para el crecimiento y el éxito sostenible del centro en la industria de servicios de salud

## 3.4 Análisis FODA

### Fortalezas:

1. **Ubicación Estratégica:** Está ubicado en una zona de alto crecimiento poblacional y acceso conveniente para los pacientes.
2. **Reputación:** El centro ya tiene una reputación positiva en la comunidad por su atención médica de calidad.
3. **Personal Calificado:** Cuenta con un equipo de médicos y personal médico altamente capacitado y comprometido.
4. **Instalaciones Modernas:** Las instalaciones están equipadas con tecnología médica avanzada y cumplen con los estándares de calidad.
5. **Compromiso con la Calidad:** Existe un enfoque en la mejora continua de la calidad de atención y satisfacción del paciente.

### Oportunidades:

1. **Expansión de Especialidades:** La incorporación de especialidades médicas puede atraer a un grupo más diverso de pacientes y cubrir necesidades médicas no atendidas.
2. **Demanda en Crecimiento:** La población en el área de influencia está creciendo, lo que puede generar una mayor demanda de servicios de salud.
3. **Alianzas Estratégicas:** Colaboraciones con otros centros médicos y proveedores pueden ampliar la gama de servicios ofrecidos.
4. **Enfoque en la Experiencia del Paciente:** La mejora en la experiencia del paciente puede aumentar la retención y el boca a boca positivo.
5. **Avances en Telemedicina:** La tecnología puede permitir servicios de telemedicina para llegar a pacientes fuera de la ubicación física.

#### **Debilidades:**

1. **Falta de Especialidades:** La limitación en ciertas especialidades médicas reduce la capacidad de atender a pacientes con necesidades específicas.
2. **Recursos Financieros Limitados:** La inversión en la adquisición de nuevas especialidades y tecnología médica podría ser un desafío.
3. **Competencia Local:** Otros hospitales y centros médicos pueden ofrecer servicios similares y competir por pacientes.
4. **Retención de Especialistas:** Puede ser difícil retener a médicos especialistas de alta demanda debido a la competencia.
5. **Percepción de Escala:** Los pacientes pueden preferir centros más grandes debido a la percepción de mayores recursos y especialidades.

#### **Amenazas:**

1. **Cambios Regulatorios:** Cambios en regulaciones médicas pueden afectar la operación y requisitos del centro.
2. **Competidores Emergentes:** Nuevos competidores podrían entrar al mercado con propuestas atractivas.
3. **Costos de Atención Médica:** Los costos crecientes de atención médica pueden impactar la capacidad de los pacientes para pagar.

4. **Tecnología Obsoleta:** La rápida evolución de la tecnología médica podría dejar al centro detrás en términos de innovación.
5. **Cambios en Preferencias del Paciente:** Cambios en las preferencias de atención médica de los pacientes pueden afectar la demanda de servicios

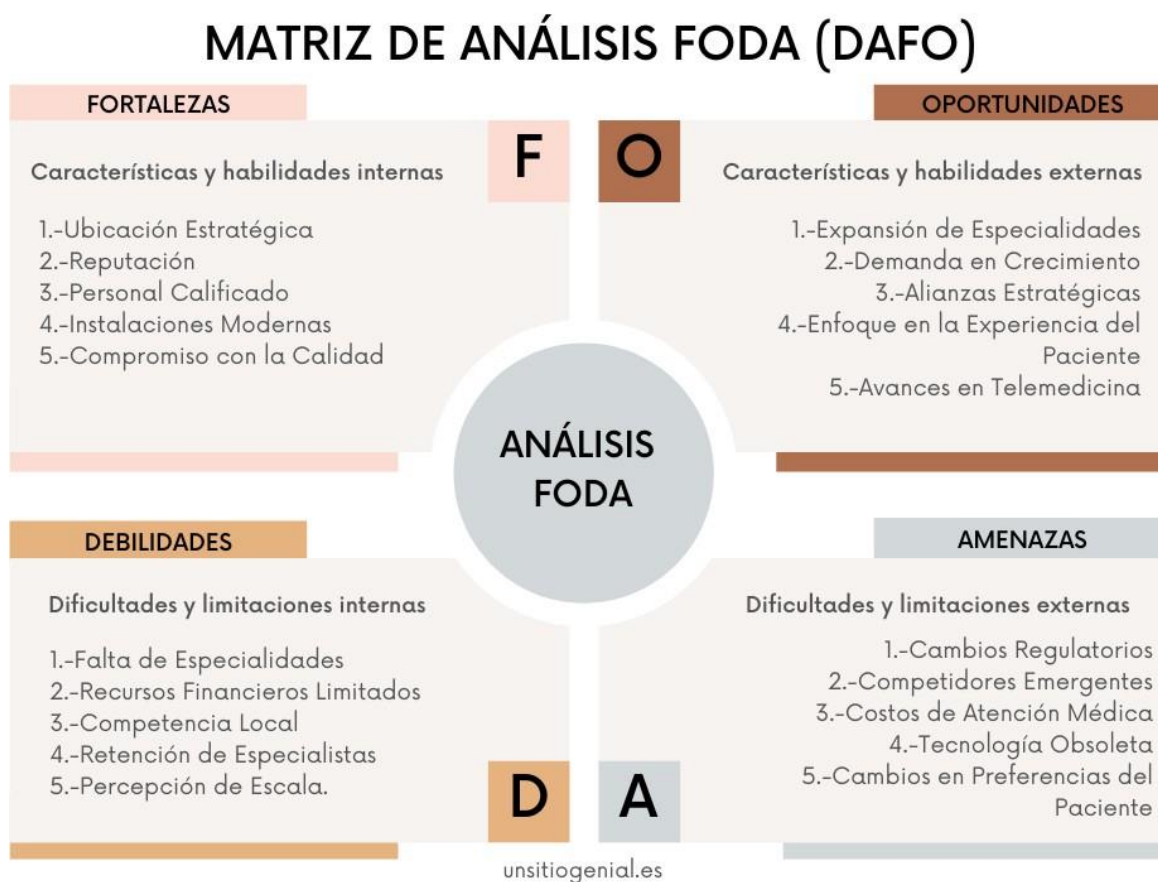


Tabla 7.- :Diseño FODA

Elaborado: Autora Gabriela Holguin

Fuente : Diagnostico de la entidad.

### 3.5 Cadena de Valor de la organización

#### 1. Actividades Primarias:

##### A. Recepción y Registro de Pacientes:

- Recepción de pacientes y registro de información médica y de contacto.
- Programación de citas y asignación de pacientes a especialistas.

#### **B. Atención Médica y Diagnóstico:**

- Consultas médicas, evaluación de síntomas y diagnóstico.
- Realización de exámenes médicos, análisis de laboratorio y pruebas diagnósticas.

#### **C. Tratamiento y Terapia:**

- Diseño y ejecución de tratamientos médicos y terapias especializadas.
- Administración de medicamentos y procedimientos médicos.

#### **D. Seguimiento y Rehabilitación:**

- Monitoreo de la salud del paciente y ajuste de tratamientos.
- Rehabilitación física o terapia de seguimiento según la necesidad del paciente.

### **2. Actividades de Apoyo:**

#### **A. Recursos Humanos:**

- Contratación y capacitación de médicos, personal médico y administrativo.
- Gestión de horarios y asignación de personal a diferentes especialidades.

#### **B. Tecnología y Equipos Médicos:**

- Adquisición, mantenimiento y actualización de equipos médicos avanzados.
- Implementación y gestión de sistemas de registro médico electrónico.

#### **C. Gestión de Proveedores:**

- Negociación y gestión de acuerdos con proveedores de suministros médicos y medicamentos.
- Mantenimiento de relaciones con laboratorios y servicios de diagnóstico externos.

#### **D. Marketing y Comunicación:**

- Promoción del centro médico y sus servicios en la comunidad.
- Comunicación con pacientes sobre novedades, campañas y servicios disponibles.

### **E. Investigación y Desarrollo Médico:**

- Participación en investigaciones médicas, ensayos clínicos y desarrollo de nuevos tratamientos.
- Mantenimiento de actualización constante en avances médicos y mejores prácticas.

## CAPITULO IV

### 4.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Detallaremos la solución a la falta de especialistas en el Centro Médico "El Bosque" esto implica una serie de pasos y estrategias específicas. A continuación, una descripción detallada de cómo podría llevarse a cabo esta solución:

#### 1. Identificación de Especialidades Necesarias:

- Realizar un análisis de las necesidades de atención médica en la comunidad atendida por el centro médico. Esto incluye identificar las especialidades médicas que son más demandadas y necesarias. Puede basarse en datos de pacientes, encuestas de satisfacción y tendencias de salud locales.

En este punto hemos considerado que la especialidad con mas alta demanda es Pediatría ya que cerca de nuestro circulo geografico se encunetran escuelas y colegios que albergan una cantidad alta de paciente en edad pediátrica y adolescente, por otro lado nuestra zona de Centro medico El Bosque la mayor parte de la poblacion son adultos mayores los cuales reqquieren atencion de especialidad en Geriatria y otras para tratar comorbilidades de edad avanzada.

#### 2. Contratación de Especialistas:

- Iniciar un proceso de contratación para incorporar médicos especialistas en las áreas identificadas como prioritarias. Esto podría incluir especialistas en cardiología, neurología, reumatología, psicología, psiquiatría, pediatría, otorrinolaringología y otras especialidades necesarias.

#### 3. Búsqueda Nacional e Internacional:

- Ampliar la búsqueda de especialistas a nivel nacional e internacional si es necesario para cubrir las áreas específicas de especialización. Esto podría implicar establecer acuerdos de reclutamiento con agencias de búsqueda de talento médico. No olvidar que nuestro centro medico tiene un enlace con nuestro “Hospital de los Valles” ubicado en Cumbaya en el que nos caracterizamos por la atención de calidad y calidez por lo tanto nuestra búsqueda de especialista va dirigida a ese ámbito social.

#### **4. Colaboración con Universidades y Hospitales de Enseñanza:**

- El Hospital de los Valles que es quien rige de manera primordial este centro de salud tiene colaboraciones con universidades por lo tanto es un hospital de enseñanza médica debemos aprovechar ese plus que tenemos para abarcar médicos residentes en formación que asistan especialidades que nos hacen falta como centro médico.

#### **5. Contratos Flexibles:**

- Ofrecer contratos flexibles a los especialistas que permitan la participación a tiempo parcial o compartido con otros centros médicos si es necesario.

#### **6. Telemedicina:**

- Implementar servicios de telemedicina para conectarse con especialistas que pueden no estar físicamente presentes en el centro médico. Esto ampliará la disponibilidad de especialidades y facilitará la atención médica remota.

#### **7. Programación Eficiente:**

- Diseñar un sistema de programación eficiente para garantizar que los pacientes sean atendidos por especialistas de manera oportuna a la hora correcta y en el tiempo que tienen asignado cada turno. Esto podría incluir la asignación de días específicos para cada especialidad y una administración eficaz de las citas.

- Comprometer al especialista a respetar el horario de cita asignada para que el paciente no espere largas horas ni minutos y así garantizamos un servicio de calidad tanto para el paciente como para el médico especialista.

#### **8. Capacitación Continua:**

- Brindar oportunidades de capacitación continua a los médicos y personal médico para mantenerlos actualizados en las últimas tendencias y avances en sus respectivas especialidades, pagar cursos que se realizan para la actualización de conocimientos y técnicas nuevas empleadas en este mundo moderno.

#### **9. Comunicación con la Comunidad:**

- Informar a la comunidad sobre la disponibilidad de nuevas especialidades y servicios médicos a través de campañas de marketing y comunicación.

#### **10. Evaluación y Retroalimentación:**

- Establecer un sistema de evaluación de la calidad de atención de las nuevas especialidades mediante la recopilación de opiniones y retroalimentación de los pacientes.

#### **11. Seguro Médico y Cobertura:**

- Trabajar en estrecha colaboración con compañías de seguros médicos para garantizar que la cobertura incluya las nuevas especialidades, lo que facilitará el acceso de los pacientes.

#### **12. Medición de Resultados:**



- Establecer métricas de rendimiento para evaluar el impacto de la incorporación de las nuevas especialidades en la satisfacción del paciente, la eficiencia operativa y la rentabilidad.

### **13. Adaptación Continua:**

- Ser flexible y estar dispuesto a adaptar la oferta de especialidades en función de las cambiantes necesidades de la comunidad y las tendencias en atención médica.

### **14. Evaluación Periódica:**

- Realizar evaluaciones periódicas para determinar la eficacia de la solución y realizar ajustes si es necesario.

Esta solución detallada aborda la falta de especialistas en el Centro Médico "El Bosque" mediante un enfoque integral que incluye la contratación de especialistas, la implementación de tecnología, la colaboración con el Hospital de los Valles en la atención centrada en el paciente. Es importante seguir monitoreando y ajustando esta solución para garantizar que se cumplan las necesidades cambiantes de la comunidad y se mejore constantemente la calidad de la atención médica.

## **4.2 ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN: PROGRAMA DE CONTRATACIÓN DE MÉDICOS RESIDENTES Y MÉDICOS GENERALES ESPECIALIZADOS**

Esta Cadena de Valor refleja las actividades clave que ocurren en el Centro Médico "El Bosque" para brindar atención médica y servicios a los pacientes. Cada una de estas actividades agrega valor a la experiencia del paciente y al resultado final de una atención médica integral y de calidad. Al comprender y mejorar estas actividades, el centro puede optimizar su funcionamiento y proporcionar un servicio excepcional a la comunidad atendida.

## 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Aunque previamente fue descrito volveremos a mencionar la estructura de nuestro centro médico:

Estructura organizativa para la gestión administrativa del Centro Médico "El Bosque".

### 1. Dirección General:

- Director General: Responsable de la supervisión y toma de decisiones estratégicas para el centro médico.

### 2. Gerencia Administrativa:

- Gerente Administrativo: Encargado de la gestión general y administración del centro.
- Departamento de Recursos Humanos: Responsable de la contratación, capacitación y gestión del personal médico y administrativo.
- Departamento de Finanzas y Contabilidad: Encargado de la contabilidad, presupuesto, facturación y gestión financiera del centro.

### 3. Gerencia de Operaciones:

- Gerente de Operaciones: Responsable de la gestión de las operaciones médicas y logísticas del centro.
- Departamento de Programación de Citas: Encargado de coordinar las citas médicas y optimizar la agenda de especialistas.
- Departamento de Logística Médica: Responsable de gestionar suministros médicos, equipos y recursos necesarios para las operaciones.

### 4. Gerencia de Atención al Paciente:

- Gerente de Atención al Paciente: Encargado de garantizar una experiencia positiva para los pacientes.
- Departamento de Servicio al Cliente: Responsable de la atención a pacientes, manejo de quejas y satisfacción del paciente.

- Departamento de Comunicación y Marketing: Encargado de promocionar el centro y comunicarse con la comunidad.

#### **5. Gerencia de Tecnología y Sistemas:**

- Gerente de Tecnología y Sistemas: Responsable de la gestión de sistemas de información médica y tecnología.
- Departamento de Sistemas de Información: Encargado de la administración de registros médicos electrónicos y sistemas de información.
- Departamento de Tecnología Médica: Responsable del mantenimiento y actualización de equipos médicos y tecnológicos.

#### **6. Gerencia de Calidad y Mejora Continua:**

- Gerente de Calidad y Mejora Continua: Encargado de garantizar estándares de calidad y la mejora constante de procesos.
- Departamento de Control de Calidad: Responsable de monitorear y asegurar la calidad de los servicios médicos.
- Departamento de Mejora Continua: Encargado de identificar oportunidades de mejora y optimizar los procesos internos.

#### **7. Gerencia de Relaciones Externas:**

- Gerente de Relaciones Externas: Responsable de establecer alianzas estratégicas y colaboraciones con otras instituciones médicas y proveedores.
- Departamento de Relaciones con Proveedores: Encargado de gestionar relaciones con proveedores de equipos médicos y suministros.
- Departamento de Alianzas Estratégicas: Responsable de buscar oportunidades de colaboración con otros centros médicos y servicios de salud.

Estructura organizativa para la gestión financiera y económica del Centro Médico "El Bosque".

#### **1. Dirección Financiera:**

- Director Financiero: Responsable de la gestión financiera estratégica y toma de decisiones económicas.

## **2. Contabilidad y Finanzas:**

- Gerente de Contabilidad y Finanzas: Encargado de la contabilidad, presupuesto y gestión financiera del centro.
- Departamento de Contabilidad: Responsable de registrar transacciones, elaborar estados financieros y cumplir con regulaciones contables.
- Departamento de Tesorería: Encargado de la gestión de flujo de efectivo, pagos a proveedores y recaudación.

## **3. Facturación y Reclamaciones:**

- Gerente de Facturación y Reclamaciones: Responsable de la facturación precisa y el procesamiento de reclamaciones médicas.
- Departamento de Facturación: Encargado de emitir facturas a pacientes y compañías de seguros de manera eficiente y precisa.
- Departamento de Reclamaciones: Responsable de manejar y resolver reclamaciones médicas con compañías de seguros y entidades de pago.

## **4. Análisis Financiero:**

- Gerente de Análisis Financiero: Encargado de analizar datos financieros y proporcionar información estratégica para la toma de decisiones.
- Departamento de Análisis de Costos: Responsable de calcular y analizar los costos operativos y de atención médica.
- Departamento de Presupuesto y Planificación Financiera: Encargado de elaborar presupuestos y proyecciones financieras a corto y largo plazo.

## **5. Gestión de Inversiones:**

- Gerente de Inversiones: Responsable de la gestión y evaluación de inversiones financieras del centro.
- Departamento de Inversiones: Encargado de tomar decisiones sobre inversiones y gestionar carteras de inversión.

## **6. Auditoría Interna:**

- Auditor Interno: Encargado de realizar auditorías internas para asegurar el cumplimiento financiero y la integridad de los registros.
- Departamento de Auditoría: Responsable de revisar procesos financieros, identificar riesgos y recomendar mejoras.

## **7. Planificación Financiera y Estratégica:**

- Gerente de Planificación Financiera y Estratégica: Responsable de la planificación financiera a largo plazo y la alineación con objetivos estratégicos.
- Departamento de Planificación: Encargado de desarrollar planes financieros y estratégicos que respalden el crecimiento sostenible del centro.

Estructura organizativa para la gestión técnica y tecnológica del Centro Médico "El Bosque".

### **1. Dirección Técnica y Tecnológica:**

- Director Técnico y Tecnológico: Responsable de la dirección estratégica de las operaciones técnicas y tecnológicas.

### **2. Gestión de Tecnología Médica:**

- Gerente de Tecnología Médica: Encargado de la gestión de equipos médicos avanzados y tecnología utilizada en la atención médica.
- Departamento de Mantenimiento y Soporte Técnico: Responsable del mantenimiento, reparación y actualización de equipos médicos y tecnológicos.
- Departamento de Implementación de Tecnología: Encargado de la adopción e integración de nuevas tecnologías en los procesos médicos.

### **3. Sistemas de Información Médica:**

- Gerente de Sistemas de Información Médica: Responsable de la gestión de registros médicos electrónicos y sistemas de información.

- Departamento de Registro Médico Electrónico: Encargado de administrar y mantener registros electrónicos precisos y seguros.
- Departamento de Informática Médica: Responsable del desarrollo y mantenimiento de sistemas y aplicaciones médicas.

#### **4. Tecnología de Comunicación y Telemedicina:**

- Gerente de Tecnología de Comunicación y Telemedicina: Encargado de la infraestructura tecnológica para comunicaciones y telemedicina.
- Departamento de Infraestructura de Comunicación: Responsable de la red, sistemas de comunicación y seguridad cibernética.
- Departamento de Telemedicina: Encargado de implementar y gestionar servicios de telemedicina para la atención remota de pacientes.

#### **5. Innovación y Desarrollo Técnico:**

- Gerente de Innovación y Desarrollo Técnico: Responsable de impulsar la innovación y el desarrollo de soluciones técnicas.
- Departamento de Investigación y Desarrollo: Encargado de explorar nuevas tecnologías y aplicaciones médicas para mejorar la atención al paciente.
- Departamento de Mejora de Procesos Técnicos: Responsable de optimizar los procesos médicos y técnicos para mayor eficiencia.

#### **6. Cumplimiento Regulatorio y Normativo:**

- Gerente de Cumplimiento Regulatorio y Normativo: Encargado de garantizar que las operaciones cumplan con las regulaciones y normativas de salud.
- Departamento de Regulaciones Médicas: Responsable de mantenerse al día con las regulaciones médicas y asegurar el cumplimiento.

### **4.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA DEL CENTRO MÉDICO "EL BOSQUE".**

#### **1. Dirección Técnica y Tecnológica:**

- Director Técnico y Tecnológico: Responsable de la dirección estratégica de las operaciones técnicas y tecnológicas.

## **2. Departamento de Tecnología Médica:**

- Gerente de Tecnología Médica: Encargado de la gestión de equipos médicos avanzados y tecnología utilizada en la atención médica.
- Ingenieros Biomédicos: Encargados del mantenimiento, reparación y calibración de equipos médicos para garantizar su funcionamiento óptimo.
- Especialistas en Equipos Médicos: Responsables de evaluar y adquirir nuevas tecnologías médicas y coordinar su integración.

## **3. Departamento de Sistemas de Información Médica:**

- Gerente de Sistemas de Información Médica: Responsable de la gestión de registros médicos electrónicos y sistemas de información.
- Administradores de Sistemas: Encargados del mantenimiento y actualización de los sistemas de registro electrónico y la infraestructura tecnológica.
- Especialistas en Seguridad de Datos: Responsables de garantizar la seguridad y confidencialidad de la información médica y los registros electrónicos.

## **4. Departamento de Tecnología de Comunicación y Telemedicina:**

- Gerente de Tecnología de Comunicación y Telemedicina: Encargado de la infraestructura tecnológica para comunicaciones y telemedicina.
- Especialistas en Redes y Comunicaciones: Responsables de la configuración y mantenimiento de la red de comunicaciones interna y externa.
- Coordinadores de Telemedicina: Encargados de implementar y supervisar los servicios de telemedicina y su integración con los sistemas existentes.

## **5. Departamento de Innovación y Desarrollo Técnico:**

- Gerente de Innovación y Desarrollo Técnico: Responsable de impulsar la innovación y el desarrollo de soluciones técnicas.

- Equipo de Investigación y Desarrollo: Encargado de explorar nuevas tecnologías y aplicaciones médicas para mejorar la atención al paciente y los procesos internos.

#### **6. Departamento de Cumplimiento Regulatorio y Normativo:**

- Gerente de Cumplimiento Regulatorio y Normativo: Encargado de garantizar que las operaciones cumplan con las regulaciones y normativas de salud.
- Coordinadores de Cumplimiento: Responsables de monitorear y asegurar que todas las operaciones cumplan con las regulaciones y estándares.

**Descripción:** Implementar un programa de contratación de médicos residentes y médicos generales especializados que estén dispuestos a trabajar a tiempo completo en el Centro Médico "El Bosque". Esta alternativa se basa en la colaboración con instituciones médicas locales y en la búsqueda de profesionales que estén en la etapa inicial de sus carreras médicas o que tengan experiencia en áreas específicas de especialización.

#### **Pasos para la Implementación:**

##### **1. Colaboración con Instituciones Educativas:**

- Establecer acuerdos de colaboración con escuelas de medicina y hospitales de enseñanza para identificar médicos residentes y recién graduados interesados en trabajar a tiempo completo en "El Bosque".

##### **2. Reclutamiento Activo:**

- Llevar a cabo campañas de reclutamiento activo en escuelas de medicina, ferias de empleo médico y en línea para atraer a médicos generales recién graduados con especialización o médicos residentes que estén dispuestos a comenzar sus carreras en el centro.

##### **3. Ofertas Atractivas:**



- Ofrecer paquetes de compensación competitivos que incluyan salarios competitivos, beneficios médicos y oportunidades de desarrollo profesional para atraer a médicos con talento.

#### 4. **Programa de Mentores:**

- Implementar un programa de mentoría en el que médicos experimentados en "El Bosque" orienten y supervisen a los médicos residentes y generales especializados para garantizar la calidad de la atención.

#### 5. **Horarios Flexibles:**

- Ofrecer horarios flexibles que se adapten a las necesidades de los médicos, incluyendo turnos de tiempo completo y parcial para maximizar la disponibilidad de atención.

#### 6. **Formación Continua:**

- Proporcionar oportunidades de formación continua y desarrollo profesional para mantener a los médicos actualizados en las últimas tendencias y avances en sus especialidades.

#### 7. **Evaluación de Desempeño:**

- Establecer un sistema de evaluación de desempeño regular para medir la calidad de la atención brindada por los médicos y proporcionar retroalimentación para la mejora continua.

#### **Beneficios Potenciales:**

- Aumento de la disponibilidad de médicos especialistas a tiempo completo.
- Acceso a médicos recién graduados con especialización actualizada.
- Posibilidad de expandir la gama de servicios médicos ofrecidos en el centro.
- Fomento de relaciones a largo plazo con médicos que comienzan sus carreras.
- Mejora de la atención médica en "El Bosque" a través de profesionales comprometidos.

Esta alternativa se enfoca en atraer a médicos recién graduados con especialización o médicos residentes para trabajar a tiempo completo en el Centro Médico "El Bosque". Al ofrecer oportunidades atractivas y programas de desarrollo profesional, se puede abordar la falta de especialistas y garantizar una atención médica de calidad constante.

## 4.4 EJECUCION DEL PLAN

### Fase 1: Evaluación de Necesidades

**Objetivo:** Identificar las especialidades médicas más críticas requeridas en el centro el cual ya están debidamente identificadas.

**Acciones:**

1. Realizar un análisis exhaustivo de las estadísticas de pacientes y las derivaciones médicas para identificar las especialidades de mayor demanda.
2. Recopilar datos de encuestas de satisfacción de pacientes para determinar las áreas donde la atención médica especializada es más necesaria.
3. Consultar con el personal médico y de enfermería para obtener información sobre las especialidades que ven como prioritarias.

### Fase 2: Estrategia de Reclutamiento

**Objetivo:** Diseñar una estrategia efectiva para atraer médicos especialistas.

**Acciones:**

1. Establecer un equipo de reclutamiento interno o contratar una agencia de búsqueda médica.
2. Crear descripciones de trabajo detalladas y atractivas para las especialidades requeridas.
3. Colaborar con escuelas de medicina, hospitales de enseñanza y asociaciones médicas para identificar candidatos potenciales.
4. Utilizar recursos en línea, sitios web de empleo médico y redes sociales para anunciar las vacantes.

### Fase 3: Selección y Contratación

**Objetivo:** Identificar y contratar médicos especialistas altamente calificados.

**Acciones:**

1. Realizar entrevistas exhaustivas y evaluaciones de competencia para evaluar a los candidatos.
2. Verificar referencias y antecedentes profesionales de los candidatos.
3. Ofrecer paquetes de compensación competitivos, incluyendo salarios atractivos y beneficios médicos.
4. Proporcionar contratos claros que describan roles, responsabilidades y expectativas.

**Fase 4: Integración y Desarrollo Profesional**

**Objetivo:** Facilitar la adaptación de los nuevos médicos especialistas y promover su desarrollo profesional.

**Acciones:**

1. Implementar un programa de orientación exhaustiva que incluya la introducción a las políticas y procedimientos del centro.
2. Asignar a cada nuevo médico especialista un mentor experimentado en "El Bosque".
3. Proporcionar oportunidades de capacitación continua, incluyendo asistencia a conferencias y cursos en línea.
4. Facilitar la participación en proyectos de investigación clínica si es aplicable.

**Fase 5: Gestión de Programas de Horarios**

**Objetivo:** Garantizar una programación efectiva que cubra todas las especialidades requeridas.

**Acciones:**

1. Implementar un sistema de gestión de horarios que maximice la disponibilidad de atención médica especializada.
2. Asignar turnos y horarios de manera eficiente, considerando las necesidades de los pacientes y la disponibilidad de los médicos.
3. Establecer procedimientos claros para la gestión de emergencias médicas y la cobertura de ausencias.

## **Fase 6: Comunicación y Marketing**

**Objetivo:** Informar a la comunidad sobre la disponibilidad de nuevas especialidades y servicios médicos.

**Acciones:**

1. Lanzar campañas de marketing dirigidas a la comunidad local, resaltando las nuevas especialidades disponibles.
2. Utilizar estrategias de marketing en línea, como redes sociales y el sitio web del centro médico, para promocionar los servicios especializados.
3. Mantener una comunicación constante con los pacientes a través de boletines informativos y correos electrónicos.

## CAPITULO V

### 5.1 EVALUACION DEL PLAN DE GERENCIA

La evaluación en proyectos es crucial ya que proporciona una retroalimentación objetiva sobre el progreso, identifica áreas de mejora, y asegura que los recursos se utilicen eficientemente. Además, permite tomar decisiones informadas, adaptar estrategias según sea necesario y garantizar que el proyecto alcance sus objetivos de manera efectiva.

#### **Evaluación y Mejora Continua**

**Objetivo:** Evaluar la efectividad del plan y realizar mejoras según sea necesario.

**Acciones:**

1. Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el éxito del programa, como la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa.
2. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los médicos especialistas y recopilar retroalimentación de los pacientes.
3. Utilizar los resultados para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el plan según sea necesario.

Este plan integral para abordar la falta de especialistas en el Centro Médico "El Bosque" se enfoca en la contratación estratégica, la integración efectiva y la promoción de servicios especializados para mejorar la calidad de la atención médica en la comunidad atendida. Es importante mantener una ejecución cuidadosa y estar dispuesto a adaptarse a medida que evoluciona la situación y las necesidades cambian con el tiempo.

Lograr la implementación exitosa del Centro Médico "El Bosque" se basa en una planificación cuidadosa y una ejecución estratégica. Con un enfoque en la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente, estamos bien preparados para alcanzar nuestros objetivos. Algunos de los puntos clave que nos llevarán al éxito incluyen:

1. **Compromiso con la Calidad:**

Nuestra dedicación a la calidad de la atención médica, respaldada por personal altamente capacitado y tecnología avanzada, garantizará que los pacientes reciban el más alto nivel de atención en todas las especialidades.

2. **Enfoque en el Paciente:**

Colocamos a los pacientes en el centro de todo lo que hacemos, brindando una atención centrada en sus necesidades y comodidad. Nuestro proceso de admisión eficiente y la comunicación abierta fortalecerán la confianza de nuestros pacientes.

3. **Colaboración Profesional:**

Establecer alianzas sólidas con hospitales, universidades y otras instituciones médicas permitirá el intercambio de conocimientos y recursos, enriqueciendo nuestra oferta de servicios y garantizando el acceso a médicos especialistas.

4. **Cuidado Integral:**

Nuestra infraestructura moderna y equipos de vanguardia nos permiten ofrecer una gama completa de servicios médicos, desde la prevención hasta el diagnóstico y el tratamiento, todo bajo un mismo techo.

5. **Evaluación y Mejora Continua:**

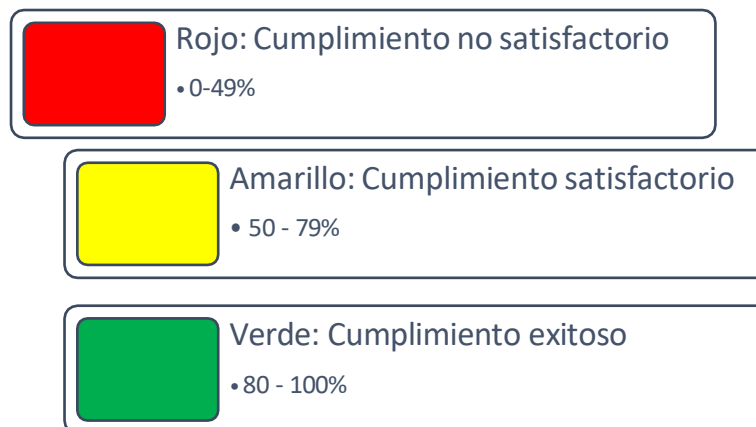
Estamos comprometidos con la mejora continua a través de la evaluación constante de nuestros servicios y la retroalimentación de pacientes y personal. Esto nos permitirá adaptarnos a las necesidades cambiantes y elevar constantemente nuestros estándares.

6. **Comunicación y Comunidad:**

Nuestra comunicación efectiva con la comunidad local y nuestra participación activa en iniciativas de salud comunitaria fortalecerán nuestros lazos con la comunidad y nos ayudarán a servir mejor a sus necesidades.

Estoy segura de que, con un equipo comprometido, una infraestructura sólida y una cultura de mejora continua, lograremos nuestro objetivo de convertir al Centro Médico "El Bosque" en un recurso de atención médica confiable y valioso para nuestra comunidad. Nuestra dedicación a la excelencia y la satisfacción del paciente nos guiará hacia el éxito a largo plazo.

Gráfico 4.- Semaforización para evaluación del plan.



Elaborado por:

Autora

**Tabla 8.-** Monitoreo de las Actividades Planificadas

MONITOREO EVALUACION			MONITOREO				RESPONSABLE
	AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	
Gestión Talento Humano	<b>Evaluación de Necesidades</b> Identificar las especialidades médicas más críticas requeridas en el centro el cual ya estan debidamente identificadas.	Informe		X			Talento Humano, Director Medico.
	<b>Estrategia de Reclutamiento</b> Diseñar una estrategia efectiva para atraer médicos especialistas.	Fichas Personales	X				Área medica, talento humano,
	<b>Selección y Contratación</b> Identificar y contratar médicos especialistas altamente calificados.	Evaluacion			x		Talento Humano,
Gestión marketing	<b>Comunicación y Marketing</b> Informar a la comunidad sobre la disponibilidad de nuevas especialidades y servicios médicos.	Encuestas Informe					
Gestión política y social	<b>Integración y Desarrollo Profesional</b> Facilitar la adaptación de los nuevos médicos especialistas y promover su desarrollo profesional.	Informe de gestión.		x			Director MEDICO



**Tabla 9.- Monitoreo de cronograma**

CRONOGRAMA			MESES											
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión talento humano	<b>Evaluación de Necesidades</b> Identificar las especialidades médicas más críticas requeridas en el centro el cual ya estan debidamente identificadas.	ING GABRIELA			X									
	<b>Estrategia de Reclutamiento</b> Diseñar una estrategia efectiva para atraer médicos especialistas.	ING GABRIELA	X											
	<b>Selección y Contratación</b> Identificar y contratar médicos especialistas altamente calificados.	ING GABRIELA			X									
Gestión marketing	<b>Comunicación y Marketing</b> Informar a la comunidad sobre la disponibilidad de nuevas especialidades y servicios médicos	ING MAIRA	X	X	X									

Gestión política y social	<p><b>Integración y Desarrollo Profesional</b></p> <p>Facilitar la adaptación de los nuevos médicos especialistas y promover su desarrollo profesional.</p>	LCDA. SOLEDAD			X									
---------------------------	---	---------------	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Tabla 10- Presupuesto de Cronograma**

<b>PRESUPUESTO:</b>				
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL
Gestión talento humano	<b>Evaluación de Necesidades</b> Identificar las especialidades médicas más críticas requeridas en el centro el cual ya estan debidamente identificadas.	ING GABRIELA	EVALUACION DEL CENTRO MEDICO	\$600
	<b>Estrategia de Reclutamiento</b> Diseñar una estrategia efectiva para atraer médicos especialistas.	ING GABRIELA		\$1300
	<b>Selección y Contratación</b> Identificar y contratar médicos especialistas altamente calificados.	ING GABRIELA		\$ 2000
Gestión markeiting	<b>Comunicación y Marketing</b> Informar a la comunidad sobre la disponibilidad de nuevas especialidades y servicios médicos	ING MAIRA	REVISTA, REDES SOCIALES, FYERS	\$ 1200
	<b>Integración y Desarrollo Profesional</b> Facilitar la adaptación de los nuevos médicos especialistas y promover su desarrollo profesional.	LCDA. SOLEDAD	INTEGRACION DE MEDICOS ESPECIALITAS	\$900
Total Presupuesto				\$ 6000

## CAPITULO VI

### 6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1.1 Conclusion

A medida que concluimos este proyecto centrado en la creación y gestión del Centro Médico "El Bosque", se destaca una visión materializada, una visión que se propone ir más allá de ser simplemente un centro de atención médica y convertirse en un pilar de salud y bienestar para la comunidad del norte de Quito, Ecuador.

En el proceso de desarrollo, hemos explorado minuciosamente las complejidades de la atención médica moderna, identificando brechas y deficiencias para las cuales "El Bosque" busca ser la respuesta. La contratación estratégica de médicos especialistas, la implementación de prácticas operativas eficientes y el compromiso con la calidad han sido los pilares fundamentales de nuestra estrategia.

Al navegar por los desafíos de la gestión de la salud comunitaria, hemos buscado no solo llenar vacíos evidentes en la oferta de servicios médicos especializados sino también establecer un estándar más alto. Hemos apostado por la innovación, la tecnología y, sobre todo, por una atención centrada en el paciente que va más allá de la mera curación de enfermedades.

El proyecto "El Bosque" no solo representa un logro en términos de infraestructura y operaciones médicas; es una expresión tangible de nuestro compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad. Al fomentar relaciones sólidas con pacientes, personal y colaboradores externos, hemos construido un cimiento que promete sostener la misión y visión del centro a lo largo del tiempo.

En última instancia, este proyecto no solo es un informe técnico, sino un testimonio de la capacidad de la planificación estratégica y la dedicación a crear impacto positivo en la atención médica local. La conclusión no marca el final, sino el comienzo de una nueva

era para "El Bosque", donde cada logro y desafío se enfrentará con la misma pasión y ha impulsado este proyecto desde su concepción.

### **6.1.2 Recomendación**

Para asegurar el éxito y la sostenibilidad de este proyecto, se recomienda enfocarse en la implementación cuidadosa de las estrategias delineadas. Mantener una comunicación abierta y efectiva con el personal, la comunidad y los colaboradores externos será clave. Además, la flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad y del ámbito médico garantizará que el Centro Médico "El Bosque" no solo cumpla, sino supere las expectativas, convirtiéndose en un faro de atención médica de calidad y accesible para todos.

## GLOSARIO

1. Atención Integral:
  - Ofrecer servicios médicos que abarquen desde la prevención hasta el tratamiento, abordando todas las necesidades de salud de los pacientes.
2. Telemedicina:
  - Uso de tecnologías de la información y comunicación para proporcionar servicios médicos a distancia, permitiendo consultas y seguimiento médico virtual.
3. Gestión de Calidad:
  - Implementación de estándares y procesos para asegurar la calidad de los servicios médicos, incluyendo la evaluación continua y la mejora de prácticas.
4. Sostenibilidad Económica:
  - Capacidad del centro médico para mantenerse financieramente viable a lo largo del tiempo, garantizando recursos suficientes para la operación y el crecimiento.
5. Alianzas Estratégicas:
  - Colaboraciones planificadas con otras instituciones, universidades u organizaciones para fortalecer recursos y mejorar la oferta de servicios.
6. Salud Integral de la Comunidad:
  - Enfoque holístico que va más allá del tratamiento de enfermedades, incorporando programas educativos y preventivos para mejorar la salud general de la comunidad.
7. Gestión de Recursos Humanos:
  - Estrategias para reclutar, capacitar y retener al personal médico y no médico necesario para el funcionamiento eficiente del centro.
8. Tecnologías Médicas Innovadoras:
  - Adopción de avances tecnológicos en el campo médico para mejorar la precisión del diagnóstico, tratamientos y eficiencia operativa.
9. Educación en Salud:

- Programas educativos para informar a la comunidad sobre prácticas saludables, enfermedades y promover la toma de decisiones informada sobre la salud.

10. Retroalimentación del Paciente:

- Sistema estructurado para recopilar opiniones y comentarios de los pacientes, proporcionando información valiosa para la mejora continua de los servicios.

11. Desarrollo Económico Local:

- Contribución del centro médico al crecimiento económico de la comunidad a través de la generación de empleo y la atracción de inversión.

12. Innovación en Servicios de Salud:

- Implementación de nuevas y eficientes formas de proporcionar servicios médicos, adaptándose a las tendencias y necesidades cambiantes.

## BIBLIOGRAFIA:

- Asenjo, M. (2006). *Gestión diaria del hospital* (Tercera ed.). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/340533470/Gestion-Diaria-del-Hospital-Asenjo-pdf>.
- Boaden, R., Harvey, G., & Moxham, C. (2018). *Quality improvement: theory and practice in healthcare*. Routledge.
- Borja, M. S. (2022). *Ecuador está en medio de una crisis de gobernabilidad*. WashingtonPost. Recuperado de: <https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2022/04/10/ecuador-salida-jorge-glas-vicepresidente-guillermo-lasso-crisis/>
- Brousseau, R., & Montalván, G. (2002). Módulo 7: Monitoreo y evaluación de proyectos. In *Metodología del Marco Lógico* (pp. 1–10). Recuperado de: [www.iadb.org](http://www.iadb.org).
- Halverson, P. K., & Issel, L. M. (2018). Strengthening the Health Care Safety Net: A Review of Community-Based Medical Homes. *American Journal of Public Health*, 108(8), 1015-1020.
- MSP vigila, controla y autoriza el funcionamiento de los establecimientos de salud públicos y privados – Ministerio de Salud Pública*. (2021). salud.gob.ec. Geraadpleegd op 6 mei 2022, van <https://www.salud.gob.ec/msp-vigila-controla-y-autoriza-el-funcionamiento-de-los-establecimientos-de-salud-publicos-y-privados/>
- Peter, W. M. (Ed.). (2020). *Healthcare Leadership for an Uncertain Future: Values-based Leadership for a VUCA World*. Springer.
- Pinilla, D., (2021). *Cultura organizacional*. Hospital de los Valles. Recuperado de: <https://www.hospitaldelosvalles.com/cultura-organizacional/>.
- Pursell, S. (2022, 23 maart). *Análisis FODA de una empresa: qué es, cómo se hace y ejemplos*. hubspot. Geraadpleegd op 8 mei 2022, van <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>.
- Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (2020). *Health Care Management: Organization Design and Behavior*. Cengage Learning.
- Simla.com (2022). *Las 5 fuerzas de porter ¿Qué son y para qué sirven?* Recuperado de: <https://www.simla.com/blog/las-5-fuerzas-de-porter>
- Zaidi, P., (2004). *REDISEÑO DE LA CADENA DE VALOR DE UNA EMPRESA HOSPITALARIA*. [online] Glifos.unis.edu.gt. Recuperado de: <https://glifos.unis.edu.gt/digital/tesis/2004/20477.pdf>.



# ANEXOS

## Anexos.-1 Servicios Medicos

CENTRO MÉDICO  
**EL BOSQUE**

HOSPITAL  
DE LOS VALLES

**SALUD  
Y BIENESTAR  
EN UN SOLO  
LUGAR**

CENTRO MÉDICO  
**EL BOSQUE**

### ESPECIALIDADES MÉDICAS

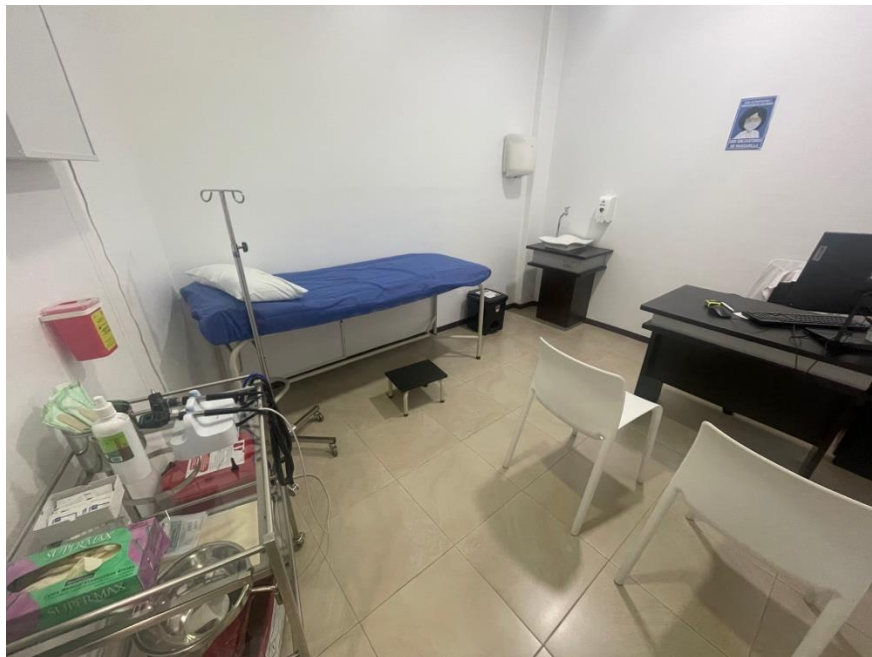
- Medicina General
- Medicina Familiar
- Medicina Interna
- Ginecología
- Pediatría
- Traumatología Adultos
- Traumatología Pediátrica
- Urología
- Gastroenterología
- Nefrología
- Neurología
- Cardiología
- Cirugía General
- Cirugía Plástica
- Cirugía Vascular
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Psicología
- Nutrición

### SERVICIOS

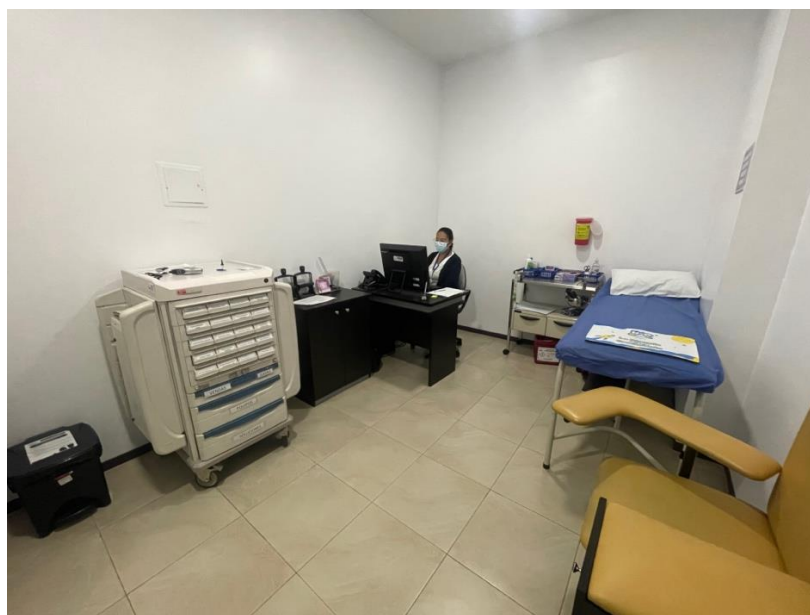
- Laboratorio Clínico  
(Toma de muestra de 07:00 a 10:00)
- Terapia Física y
- Terapia Respiratoria
- Ecografía
- Rayos X
- Electrocardiograma
- Farmacia
- Servicio a domicilio

AGENDA TU CITA 099 068 2975

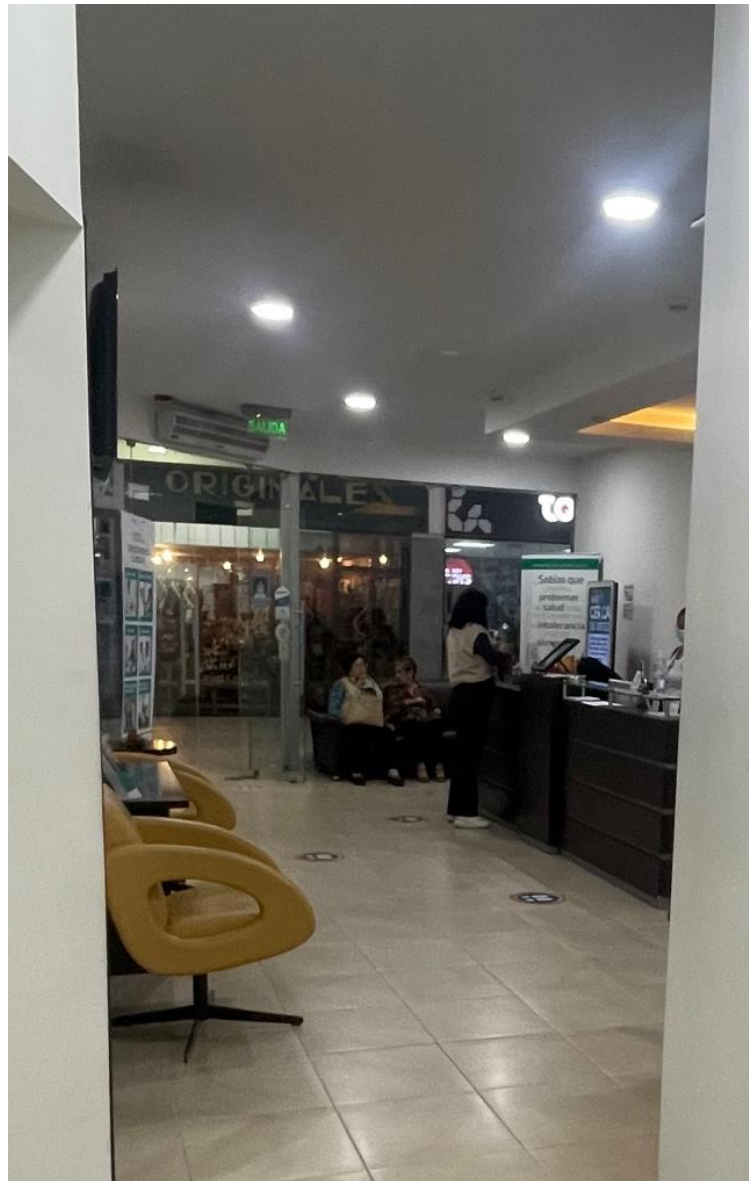
**Horarios de atención:**  
 Lunes a Viernes 7h00 a 19h00  
 Sábados 8h00 a 20h00  
 Domingos 10h00 a 18h00  
 Entrada B - locales 01-03



CONSULTORIO MEDICO: MEDICINA GENERAL



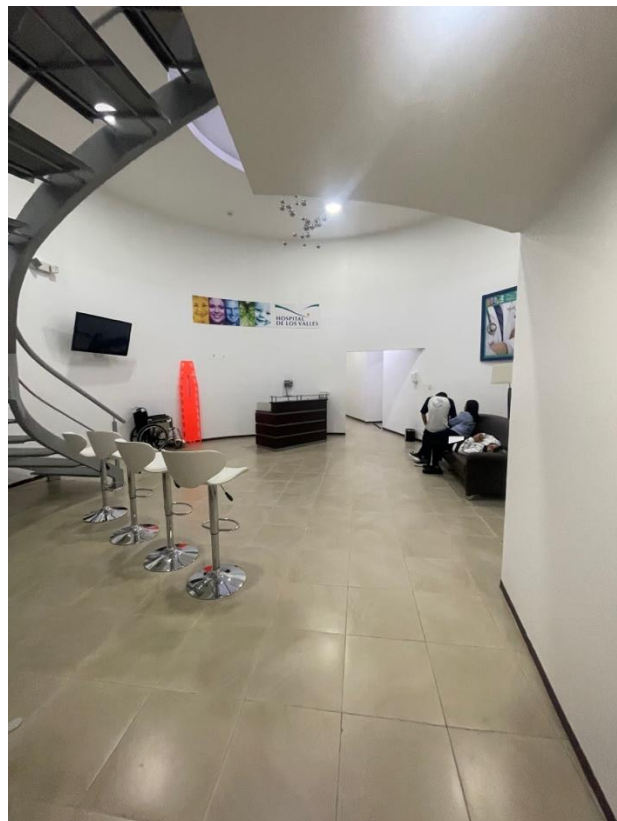
ESTACION DE ENFERMERIA



SALA DE ESPERA



SALA DE REHABILITACION



SALA DE ESPERA



## Anexo 2.-- Encuesta Realizada

### Encuesta

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta.  
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.  
Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

1.-¿Cuál es su género?

Marca solo un cuadrado.

- Femenino  
 Masculino

2.-¿Qué edad tiene usted?

Marca solo un cuadrado.

- Entre 18 y 29 años  
 Entre 30 y 44 años  
 Entre 45 y 64 años  
 Mayor de 65 años

3.-¿Conoce usted o ha escuchado acerca del Centro Médico El Bosque?

Marca solo un cuadrado.

- Si  
 No

4.-¿Conoce usted o ha escuchado acerca del Servicio de Consulta Externa del Centro Médico El Bosque?

Marca solo un cuadrado

- Si  
 No

5.-¿Considera usted importante contar con más información sobre los servicios que se ofrecen, convenios con seguros y disponibilidad horaria del área de Consulta Externa en el Centro Médico El Bosque?

Marca solo un cuadrado.

- Si
- No

6. ¿Por qué medios de comunicación le gustaría tener disponible la información?  
Marca un solo cuadrado.

- Radio
- Vía pública
- Televisión
- Redes sociales y web
- E-mail

7.-¿Recuerda haber visto, leído o escuchado publicidad sobre los servicios médicos que ofrece el Centro Médico El Bosque?  
Marca un solo cuadrado

- Si
- No

8.-¿Qué tan claro es su recuerdo de haber leído o escuchado sobre los servicios que ofrece el centro Médico El Bosque?

Marca solo un cuadrado.

- Para nada claro
- No muy claro
- Bastante claro
- Muy claro

9.-¿Cómo se enteró usted de los servicios que ofrece el Centro Médico El Bosque?

- Recomendación
- Cercanía a su domicilio o lugar de trabajo
- Experiencia al recibir atención
- Publicidad en redes y web
- Otro

10.-¿Qué red social o buscador ocupa con mayor frecuencia para la búsqueda de información relacionada con servicios de Especialidades Médicas?

Marca solo un cuadrado.

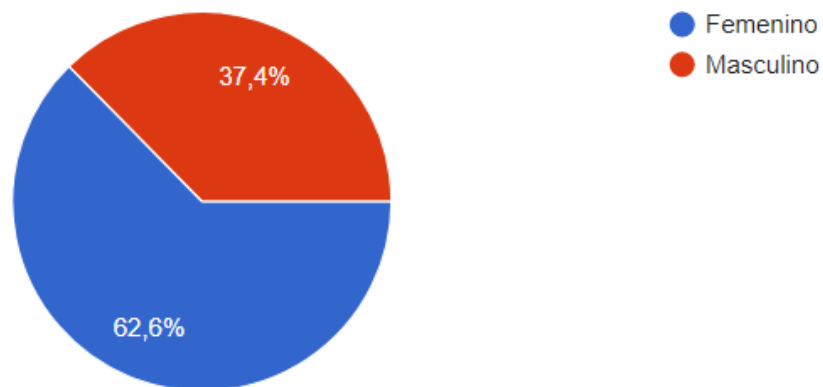
- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Google

Gracias por participar en esta encuesta

### Anexo 3. Respuestas obtenidas de las encuestas realizadas

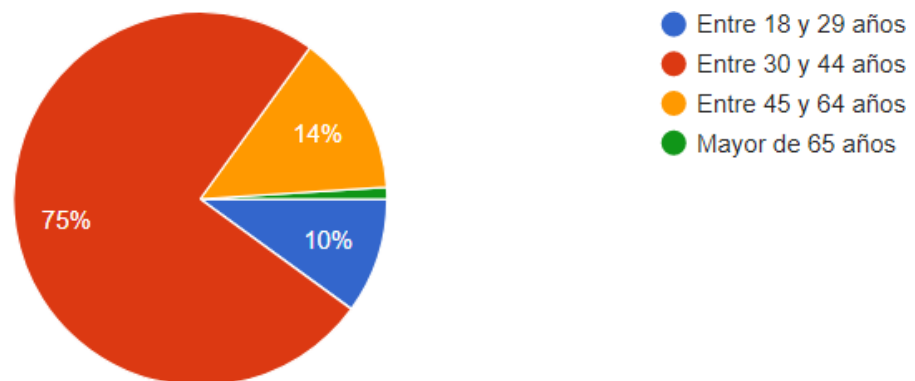
Se realizó 100 encuestas a la población perteneciente al nicho de mercado a captar, posterior al análisis de las encuestas realizadas, se pudo obtener los siguientes resultados:

1.-¿Cuál es su género?



Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

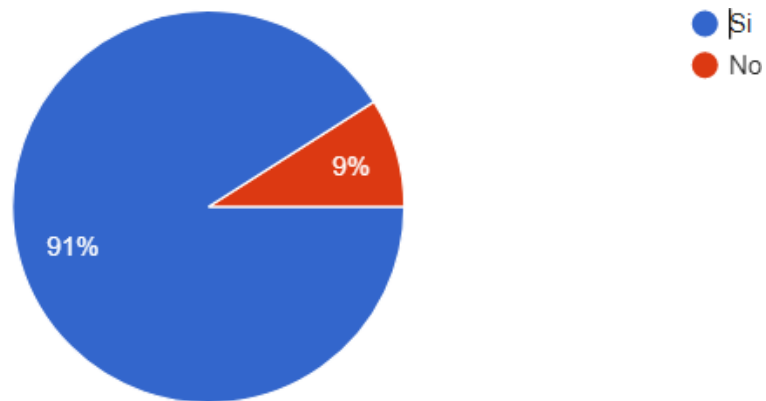
2.-¿Qué edad tiene usted?



Fuente: Encuesta realizada para proyecto

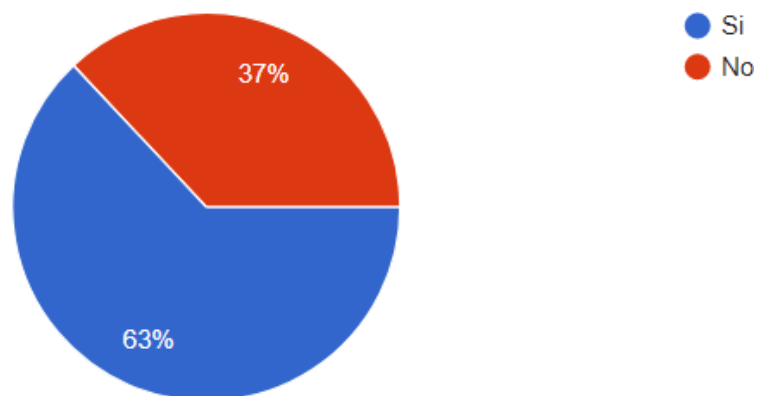


3.-¿Conoce usted o ha escuchado acerca del Centro Medico El Bosque?



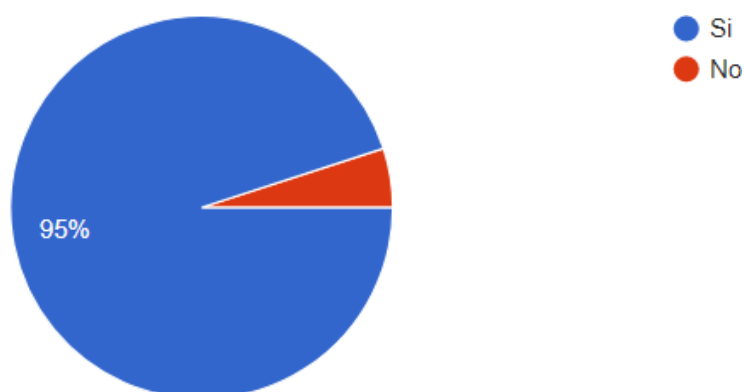
Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

4.-¿Conoce usted o ha escuchado acerca del Servicio de Consulta Externa del Centro Medico El Bosque?



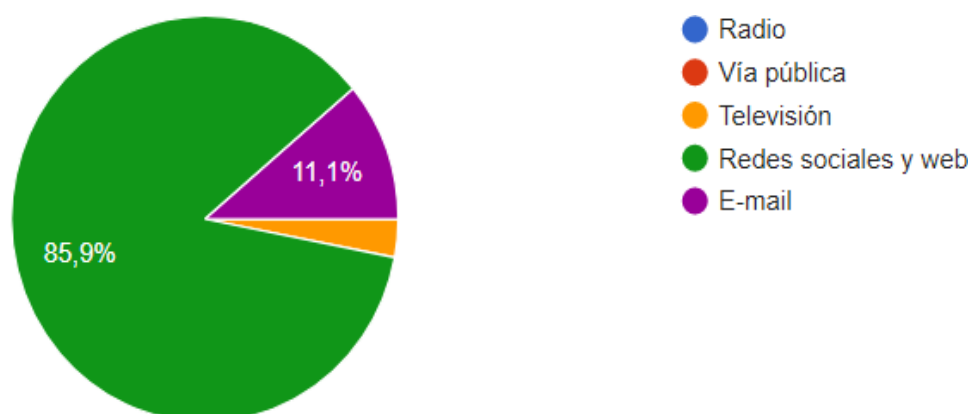
Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

5.-¿Considera usted importante contar con más información sobre los servicios que se ofrecen, convenios con seguros y disponibilidad horaria del área de Consulta Externa en el Centro Medico El Bosque?



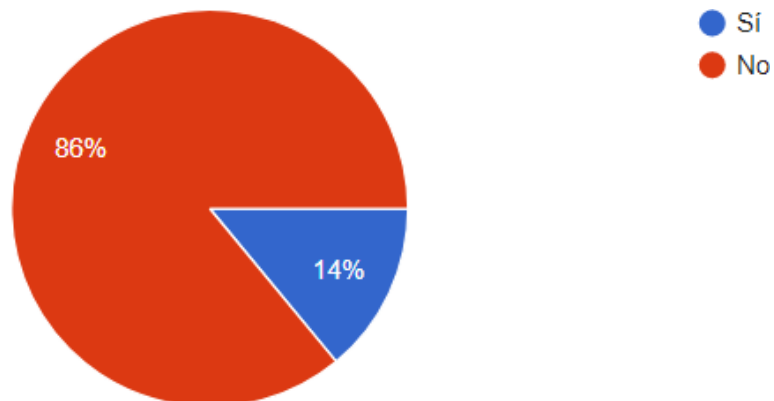
Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

6. ¿Por qué medios de comunicación le gustaría tener disponible la información?  
Marca un solo cuadrado.



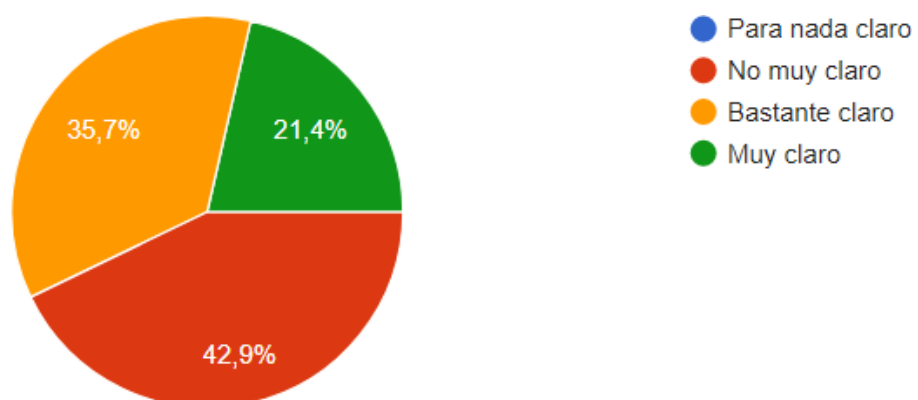
Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

7.-¿Recuerda haber visto, leído o escuchado publicidad sobre los servicios medicos que ofrece el Centro Medico El Bosque?



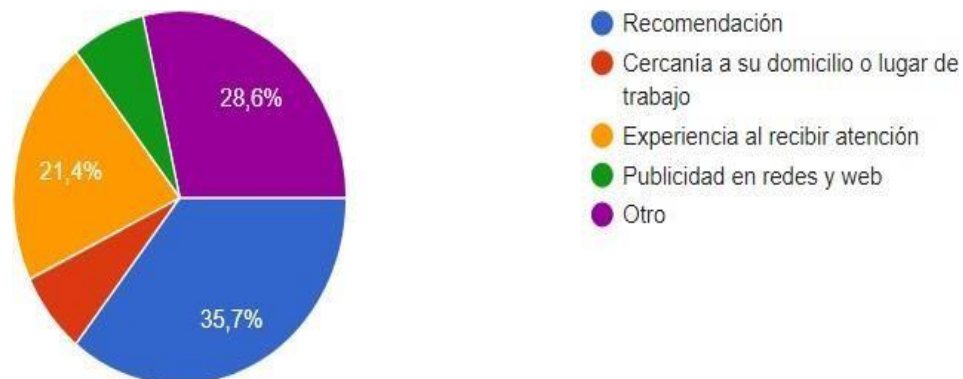
Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

8.-¿Qué tan claro es su recuerdo de haber leído o escuchado sobre los servicios que ofrece el centro Medico El Bosque?



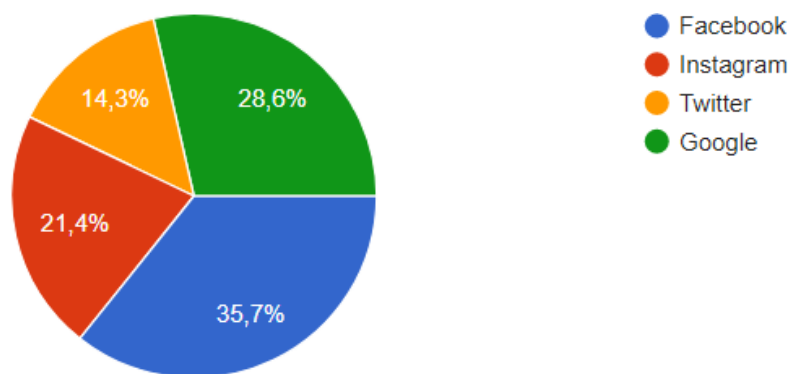
Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

9.-¿Cómo se enteró usted de los servicios que ofrece el Centro Medico El Bosuqe?



Fuente: Encuesta realizada para proyecto.

10.-¿Qué red social o buscador ocupa con mayor frecuencia para la búsqueda de información?



Fuente: Encuesta realizada para proyecto