



**FACULTAD DE POSTGRADOS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**PLAN DE GESTION GERENCIAL PARA LA CREACION DE UNA CLINICA DE  
SOBREPESO Y OBESIDAD EN LA CIUDAD DE QUITO  
2023**

**Profesor**

**Ing. Mónica Moncayo Robles**

**Autor**

**Dr. Carlos Alberto Blum Ricaurte**

**2023**

## **RESUMEN**

El Plan de Gestión Gerencial para la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center se enfoca en establecer una clínica especializada para abordar estos problemas de salud en Quito. Se centra en aspectos claves: la planificación rigurosa, la evaluación continua de costos, la planificación detallada y la capacitación del personal. Este plan busca proporcionar servicios de calidad, enfocados en los pacientes, con la implementación de sistemas de atención basados en protocolos estandarizados. Además, la estructura operativa propuesta se basa en líderes departamentales que supervisen los procesos y coordinen equipos multidisciplinarios.

El objetivo es abordar el sobrepeso y la obesidad desde una perspectiva integral, no solo proporcionando servicios médicos sino también contribuyendo a la salud comunitaria y la prevención de enfermedades relacionadas. Para alcanzar este objetivo, se busca integrar la clínica en una red de servicios, promoviendo la colaboración con otras instituciones médicas.

## **ABSTRACT**

The Management Plan for the Overweight and Obesity Clinic at Bluming Wellness Center focuses on establishing a specialized clinic to address these health issues in Quito. It centers on key aspects: rigorous planning, continuous cost evaluation, detailed planning, and staff training. This plan aims to provide quality, patient-focused services by implementing protocols-based care systems. Additionally, the proposed operational structure is based on departmental leaders overseeing processes and coordinating multidisciplinary teams.

In order to accomplish overweight and obesity comprehensively, not only by providing medical services but also by contributing to community health and disease prevention. To achieve this, the clinic aims to integrate into a network of health services, promoting collaboration with other medical institutions.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	4
Índice de Ilustraciones .....	7
CAPÍTULO I: REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL .....	8
INTRODUCCIÓN .....	8
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL EN BLUMING WELLNESS CENTER.....	9
Experiencia Regional en la Gestión Hospitalaria: .....	9
Experiencia Regional:.....	9
Estructura Administrativa, Financiera y Operativa: .....	9
Estructura Administrativa:.....	9
Estructura Financiera: .....	10
Estructura Operativa:.....	10
Oferta y Demanda de Servicios en Bluming Wellness Center .....	11
Análisis Geoespacial y Geopolítico.....	12
Población Atendida.....	14
Segmentación de la población.....	14
Proyecciones Estadísticas y Tendencias Futuras: .....	15
Enfoque Personalizado y Adaptativo: .....	15
Demanda de Servicios Insatisfecha .....	15
Planteamiento del Problema .....	16
Justificación del Planteamiento del Problema.....	17

Objetivos.....	17
Objetivo general:.....	17
Objetivos específicos: .....	18
Oportunidades de Mejora en la Prestación de Servicios en el Centro Médico Bluming Wellness Center.....	18
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	20
<b>CAPITULO II: JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS. ....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
Metodología Cualitativa a Aplicar:.....	21
Resultados: .....	21
<b>Diagnóstico de Servicios, Recursos y Capacidades Funcionales:.....</b>	<b>22</b>
Gestión Gerencial de la Dirección:.....	22
Gestión Estratégica de Marketing: .....	23
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:.....	23
Gestión Financiera: .....	24
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística: .....	24
Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:.....	25
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización:.....	25
<b>CAPITULO III: PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>27</b>
Análisis del Entorno Social.....	27
Políticos: .....	27
Económicos: .....	28
Sociales: .....	28
Tecnológicos: .....	28
Ambientales:.....	28

Legales: .....	28
Éticos: .....	29
Responsabilidad social y promoción de la salud: .....	29
Análisis de la Industria de Servicios de Salud .....	29
Análisis FODA .....	30
Cadena de Valor de la Organización .....	30
Planificación Estratégica y Filosofía Organizacional .....	31
Misión: .....	31
Visión: .....	31
Valores: .....	32
Objetivos Institucionales: .....	32
Principios Éticos: .....	32
Políticas: .....	32
<b>3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL .....</b>	<b>32</b>
Gestión Estratégica .....	32
Gestión de Recursos Humanos .....	33
Gestión Financiera .....	34
Gestión de Calidad .....	34
Gestión de Marketing .....	35
<b>CAPITULO IV: EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL .....</b>	<b>36</b>
Limitaciones y Restricciones en la Gestión Gerencial: .....	37
Conclusiones: .....	38
Recomendaciones: .....	38
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>40</b>

## ***Índice de Ilustraciones***

Ilustración 1: Organigrama .....	10
Ilustración 2: Acciones para formar clínica.....	17
Ilustración 3: Cadena de Valor .....	31
Ilustración 4: Plan Estratégico.....	33
Ilustración 5: Gestión de Recursos Humanos .....	34
Ilustración 6: Gestión Financiera .....	34
Ilustración 7: Gestión de Calidad .....	34
Ilustración 8: Gestión de Marketing.....	35

## ***Índice de Anexos***

Anexo 1: Cronograma .....	42
Anexo 2: Presupuesto .....	43
Anexo 3: Matriz de semaforización .....	46
Anexo 4: Encuesta satisfacción de cliente externo.....	48

# **CAPÍTULO I: REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## ***ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL***

### **INTRODUCCIÓN**

El sobrepeso y la obesidad ha incrementado de manera alarmante a nivel global, regional y nacional. Estas condiciones constituyen hoy uno de los desafíos más urgentes, por su impacto en la salud, la calidad de vida y la economía. Esto ha desencadenado la necesidad urgente de estrategias integrales y efectivas para abordarlos.

A nivel global, la OMS ha declarado que el sobrepeso y la obesidad constituyen una de las principales amenazas en el siglo XXI. Según datos de 2020, más de “2.000 millones de adultos en todo el mundo padecían sobrepeso, y más de 700 millones sufrían de obesidad”. (Organización Mundial de la Salud s/f). Estas cifras reflejan un aumento drástico en comparación con décadas anteriores.

En el contexto regional, América Latina y el Caribe no son ajenos a esta problemática. Según un informe de la OPS de 2021, la región tiene una prevalencia de sobrepeso y obesidad superior al 60% en adultos, una situación crítica en comparación con otras partes del mundo. (Organización Panamericana de la Salud s/f)

En el contexto nacional, Ecuador no está exento. Según el INEC, en su Encuesta Nacional de Salud y Nutrición de 2020, el 32,4% de la población adulta en el país presenta sobrepeso y el 18,7% padece obesidad. Esto significa que más del 50% de los ecuatorianos adultos enfrentan problemas de exceso de peso. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2018)

La magnitud de la epidemia de sobrepeso y obesidad requiere respuestas interdisciplinarias y especializadas a la vez para abordar los diversos factores que contribuyen a estas condiciones. La creación de una clínica de sobrepeso y obesidad en Bluming Wellness Center buscaría enfrentar este desafío de manera integral, brindando opciones de tratamiento que abarcarían desde intervenciones no quirúrgicas hasta opciones quirúrgicas y tratamientos farmacológicos avanzados. La incorporación de la medicina del deporte, además de pérdida de peso, permitiría mejorar la salud cardiovascular y la calidad de vida de los pacientes.

Así, la creación de la clínica de sobrepeso y obesidad en el Centro Médico Bluming Wellness Center surgiría como una respuesta oportuna y efectiva, aportando soluciones integrales y especializadas.

## **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL EN BLUMING WELLNESS CENTER**

La gestión gerencial es primordial para el desarrollo exitoso de cualquier institución de salud. En el caso específico de Bluming Wellness Center y su propuesta de crear una clínica de sobrepeso y obesidad, sería esencial llevar a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual de gestión gerencial. Este análisis permitiría identificar áreas de mejora y oportunidades para garantizar que la clínica opere de manera óptima y cumpla con estándares de calidad excelentes. Sería necesario contemplar lo siguiente:

### ***Experiencia Regional en la Gestión Hospitalaria:***

Será relevante examinar experiencias regionales en la gestión hospitalaria que puedan aportar aprendizajes y enfoques exitosos. En este sentido, se considerará la experiencia de clínicas similares en la región que han logrado implementar con éxito estrategias de gestión innovadoras y efectivas.

### ***Experiencia Regional:***

La clínica de obesidad en Santiago de Chile ha demostrado una gestión gerencial ejemplar al combinar la medicina del deporte con servicios de rehabilitación física y terapias alternativas. Esta clínica ha establecido una estructura organizativa flexible que permite una comunicación fluida entre los diferentes departamentos y especialidades. Además, han implementado un sistema de medición de resultados a largo plazo para evaluar el impacto de sus intervenciones en la salud y el bienestar de los pacientes. (Yudith Preiss Contreras , Ximena Ramos Salas, Camila Ávila Oliver, Miguel Alejandro Saquimux Contreras, Rodrigo Muñoz Claro, Claudio Canales Ferrada, Consorcio Chileno para el Estudio de la Obesidad 2022)

La experiencia de esta clínica regional destaca la importancia de una estructura organizativa ágil y la integración de diferentes disciplinas en la gestión de servicios de salud. Estas lecciones pueden ser aplicadas en Bluming Wellness Center.

### ***Estructura Administrativa, Financiera y Operativa:***

Es fundamental analizar y diseñar cuidadosamente esta estructura para garantizar la que los recursos sean utilizados de manera eficiente recursos y la satisfacción de los pacientes.

### ***Estructura Administrativa:***

La estructura administrativa de Bluming Wellness Center requerirá procesos eficientes, que colaboren a toma de decisiones de forma ágil y un enfoque interdisciplinario para la atención de los pacientes. La clínica contará con un equipo de dirección compuesto por un director médico, un director administrativo y un director de operaciones. Cada uno de estos roles tendrá

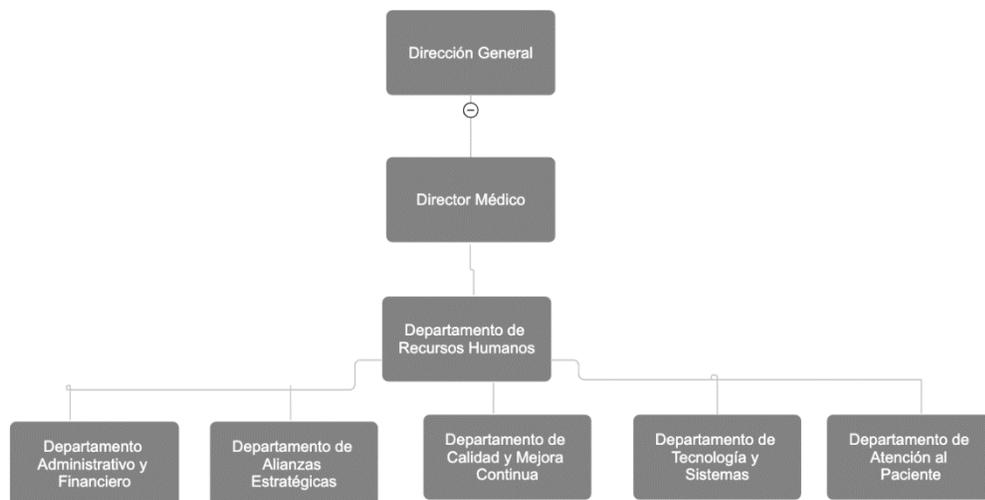
responsabilidades específicas en la toma de decisiones estratégicas, la gestión de personal y la optimización de procesos. A nivel de la estructura orgánica, la clínica contará con departamentos interconectados que incluyen medicina del deporte, nutrición, psicología y cirugía bariátrica. Cada departamento estará dirigido por un jefe de departamento y contará con un equipo de profesionales especializados en cada área.

**Estructura Financiera:**

Se establecerá un departamento financiero encargado de la administración de presupuestos, facturación y contabilidad. El departamento financiero colaborará estrechamente con el equipo de dirección para asignar fondos de manera estratégica a áreas críticas como adquisición de equipos médicos avanzados, desarrollo de programas de investigación y formación continua del personal. Se implementará un sistema de monitoreo financiero para establecer procesos de cumplimiento de los índices económicos y la optimización de los recursos.

**Estructura Operativa:**

La estructura operativa en Bluming Wellness Center se enfocará en la entrega efectiva de servicios de salud de alta calidad a los pacientes. Cada departamento contará con un líder operativo que supervisará la ejecución de los procesos y la coordinación de equipos multidisciplinarios. La atención al paciente será el núcleo de la estructura operativa. Se implementará un sistema de atención basado en protocolos estandarizados que garantice la uniformidad en los tratamientos y la seguridad del cliente externo. La gestión de citas, el seguimiento de pacientes y la comunicación entre departamentos se realizará a través de un sistema de registro electrónico.



*Ilustración 1: Organigrama*

## ***Oferta y Demanda de Servicios en Bluming Wellness Center***

La comprensión de la oferta y la demanda de servicios en el contexto de la clínica de sobrepeso y obesidad en Bluming Wellness Center es esencial para diseñar una propuesta de atención que cumpla con las necesidades de la población. Analizar tanto la aproximación conceptual de estos términos como las características de los servicios demandados nos permitirá identificar oportunidades y desafíos clave en la creación de la clínica.

### Características de los Servicios Demandados:

La población actual enfrenta una creciente epidemia de sobrepeso y obesidad, lo que hace que los servicios especializados en este campo sean altamente demandados. Según estadísticas proporcionadas por el INEC, “más del 30% de la población ecuatoriana presenta sobrepeso u obesidad, en la ciudad de Quito el 31,4% de los quiteños tienen sobrepeso u obesidad, siendo mayor en hombres (65%) que en mujeres”. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2018)

Las características de los servicios demandados incluyen:

- a. Programas personalizados de pérdida de peso:** La población busca soluciones a medida que aborden sus necesidades de pérdida de peso de manera saludable y sostenible. Esto implica la creación de planes de alimentación y programas de actividad física adaptados a las necesidades individuales.
- b. Tratamientos Médicos y Quirúrgicos:** La demanda de tratamientos médicos y, en casos graves, de cirugía bariátrica para la obesidad es alta. Las personas buscan opciones que les ayuden a alcanzar y mantener un peso saludable y disminuir la alteración de estado de salud de pacientes producto del sobrepeso y obesidad.
- c. Enfoque Multidisciplinario:** Los pacientes buscan atención integral que aborde no solo la pérdida de peso, sino también los aspectos psicológicos y emocionales relacionados con el sobrepeso y la obesidad. Los servicios de psicología y terapia son altamente demandados.
- d. Educación y Prevención:** Existe una creciente conciencia sobre la importancia de la prevención del sobrepeso y la obesidad. Los servicios que brindan educación sobre hábitos saludables, nutrición adecuada y estilo de vida activo son valorados por la población.

Determinantes de la salud que afectan a la población: “La población de la ciudad de Quito y sus alrededores se enfrenta a una serie de determinantes de la salud que influyen en la alta

prevalencia de sobrepeso y obesidad. Factores como la urbanización, la disponibilidad de alimentos procesados y la falta de actividad física contribuyen a su aumento”. (Ángela Rocío Soria Carrillo 2021)

### Análisis Geoespacial y Geopolítico

El análisis geoespacial y geopolítico de Bluming Wellness Center adquiere aún mayor relevancia al considerar que la clínica de sobrepeso y obesidad en la ciudad de Quito, se encuentra en la proceso de creación. El enfoque es tornarse una referencia a nivel nacional y en la región. Para lograr esto, es fundamental considerar cuidadosamente nuestra ubicación, nuestra integración en la red de servicios de salud y nuestras afiliaciones con organismos reguladores.

### Ubicación Estratégica en Nuestro Inicio:

En esta etapa inicial se evalúa meticulosamente opciones de ubicación para asegurarse de que la clínica de sobrepeso y obesidad esté convenientemente localizada y sea accesible para la población. Es fundamental la proximidad a zonas urbanas y de tráfico, que garantice que los pacientes puedan acceder sin dificultades. Hay dos ubicaciones clave en ese sentido:

- Bluming Wellness Center - Sucursal Quito Francisco Hernández y Avenida América:

Esta sucursal estaría ubicada en la intersección de la calle Francisco Hernández y avenida América en Quito; permitiría el acceso tanto para los residentes de la ciudad. La proximidad a las principales vías de tráfico y el transporte público asegura que los pacientes puedan llegar cómodamente a nuestras instalaciones.

- Bluming Wellness Center - Sucursal Cumbayá, Edificio Officenter, Oficina 109:

La sucursal en Cumbayá, en el Edificio Officenter, oficina 109, sería una elección estratégica. Esta ubicación atendería a la población de la zona este de Quito y los valles cercanos. La accesibilidad desde áreas residenciales y comerciales es una prioridad, y sería posible brindar opciones convenientes para quienes buscan atención especializada en sobrepeso y obesidad.

Desarrollo en una red de servicios: El objetivo sería integrarse en una red de servicios de salud que abordará diversas necesidades médicas y de bienestar. Esto permitiría contribuir de manera más integral a la salud de la comunidad.

Convertirse en referencia: Hay el objetivo de convertirse en ser una Unidad referente a nivel local, nacional y en la regional.

Impacto en la Salud a Nivel Amplio: Nuestra aspiración de convertirnos en una referencia nacional y regional en el manejo de sobrepeso y obesidad subraya nuestro compromiso de impactar positivamente la salud pública en diferentes ámbitos.

Oferta de servicios: En el corazón de la visión de Bluming Wellness Center emerge la clínica especializada en sobrepeso y obesidad. Con un enfoque humano y experto, la clínica se distingue por su equipo multidisciplinario y la aplicación de tecnologías avanzadas. Desde programas de manejo de peso hasta intervenciones quirúrgicas especializadas, se busca ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades individuales. Bluming Wellness Center se erige como un faro de bienestar, promoviendo no solo la pérdida de peso, sino un cambio de estilo de vida saludable y sostenible.

**a) Opciones No Quirúrgicas:**

- Evaluación Médica Integral: es una evaluación médica exhaustiva para comprender la salud de cada paciente, identificar factores de riesgo y diseñar un plan de tratamiento personalizado.
- Asesoramiento Nutricional: nutricionistas especializados en sobrepeso y obesidad brindan asesoramiento individualizado para promover hábitos alimenticios saludables y sostenibles.
- Programas de Actividad Física: planes de entrenamiento adaptados a las necesidades de cada paciente, que fomentan la actividad física como parte esencial del tratamiento.

**b) Manejo Psicológico:**

- Apoyo psicológico para abordar los factores emocionales y comportamentales relacionados con el sobrepeso y la obesidad, promoviendo una relación saludable con la comida y el ejercicio.

**c) Tratamientos Farmacológicos Avanzados:**

- Opciones como los agonistas GLP1, que actúan como supresores del apetito y reguladores del metabolismo, bajo supervisión médica rigurosa.

**d) Opciones Quirúrgicas:**

- Bypass Gástrico: “Opción quirúrgica que reduce el tamaño del estómago y modifica el sistema digestivo para limitar la ingesta de alimentos y promover la pérdida de peso”. (Vithas Sevilla 2023)
- Cirugía de Manga Gástrica: “Intervención que reduce el tamaño del estómago para limitar la cantidad de alimentos que pueden consumirse, facilitando la sensación de saciedad”. (The Manual’s Editorial Staff s/f)

- **Balón Intragástrico:** técnica no permanente que implica la inserción de un balón en el estómago para limitar la cantidad de alimentos y promover la pérdida de peso.
- **Cirugía de derivación biliopancreática:** cirugía que combina la restricción del tamaño del estómago con la modificación del sistema digestivo para reducir la absorción de nutrientes y promover la pérdida de peso.
- **Cirugía de Revisión:** para pacientes que han tenido cirugías bariátricas previas y necesitan ajustes o correcciones, se ofrece procedimientos de revisión.

### ***Población Atendida***

La identificación de la población que será atendida por la clínica de sobrepeso y obesidad en el centro médico Bluming Wellness Center, aunque actualmente se encuentra en fase de proyección, es un paso esencial para la planificación y el diseño de nuestros servicios especializados en manejo de sobrepeso y obesidad. Nuestra visión es establecernos como un referente tanto a nivel nacional como en la región, y nuestro enfoque en la diversidad y enfoque integral de la población atendida es fundamental para lograr este objetivo.

### ***Segmentación de la población***

- **Adultos con Sobrepeso y Obesidad:** Nuestra clínica tiene la firme intención de proporcionar soluciones integrales y sostenibles para aquellos que enfrentan desafíos con el sobrepeso y la obesidad. Diseñaremos programas y servicios que aborden las causas subyacentes y ofrezcan estrategias efectivas para la pérdida de peso y su mantenimiento.
- **Niños y Adolescentes con Sobrepeso y Obesidad:** Reconocemos la importancia de intervenir en edades tempranas para abordar el sobrepeso y la obesidad. Nos proyectamos a trabajar con jóvenes pacientes y sus familias para proporcionar educación, orientación y apoyo en esta área crítica de la salud.
- **Atletas y deportistas:** Dado mi enfoque en la medicina del deporte, Bluming Wellness Center tiene la intención de ofrecer servicios especializados para atletas y deportistas que buscan mejorar su rendimiento, mantener un peso saludable y prevenir lesiones relacionadas con el peso.
- **Personas con enfermedades relacionadas:** nuestra clínica también proyecta brindar atención a personas que sufren de enfermedades relacionadas con el sobrepeso y la obesidad, como la diabetes tipo 2, enfermedades cardiovasculares y más. (Healthy Weight 2022). Nuestro enfoque se centrará en proporcionar soluciones integrales que aborden tanto la gestión del peso como la mejora de la salud en general.

### Proyecciones Estadísticas y Tendencias Futuras:

“A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que más de 1.900 millones de adultos tenían sobrepeso en 2016, de los cuales más de 650 millones eran obesos”. (Organización Mundial de la Salud 2021). En Ecuador, el (INEC) reportó que, en 2020, el 61.5% de la población mayor de 20 años tenía exceso de peso y el 28.6% padecía obesidad.

### Enfoque Personalizado y Adaptativo:

Cada individuo tiene necesidades y objetivos únicos, y nuestra clínica se esforzará por comprender y proporcionar estrategias de manejo que se adapten a ellos. Desde programas de pérdida de peso hasta enfoques de medicina deportiva y atención a enfermedades relacionadas, los servicios serán diseñados para ser flexibles y personalizados.

### ***Demanda de Servicios Insatisfecha***

A pesar de los esfuerzos en el sector de la salud, hay brechas y necesidades que no se han abordado del todo. Bluming Wellness Center, en su misión de brindar atención integral y especializada en el manejo de sobrepeso y obesidad, se encontrará comprometido en llenar ese espacio no cubierto hasta ahora.

La ausencia de servicios médicos especializados y centrados en el manejo de sobrepeso y obesidad es una realidad que afecta a nivel global, regional y nacional. (Emilio G. Martínez<sup>1</sup>, Lila Visbal 2017)

A pesar de la creciente conciencia sobre los riesgos para la salud asociados con estas condiciones, muchas personas todavía enfrentan dificultades para acceder a atención de calidad que aborde sus necesidades específicas. Las instituciones de salud tradicionales a menudo no cuentan con programas y recursos especializados para el manejo integral de estas condiciones.

En Ecuador, las cifras de sobrepeso y obesidad son alarmantes y el impacto en la salud pública es innegable. A pesar de esta situación, la oferta de servicios especializados en el manejo de sobrepeso y obesidad es limitada, lo que crea una brecha significativa entre la demanda y la oferta de atención. Muchas personas que buscan ayuda para abordar estas condiciones no encuentran las soluciones adecuadas en el sistema de salud actual.

Bluming Wellness Center se posicionará como un pionero en la atención de sobrepeso y obesidad, llenando la demanda de servicios insatisfecha en esta área crítica de la salud. cubrir las brechas que actualmente existen en la atención de sobrepeso y obesidad.

“El enfoque en la demanda de servicios insatisfecha no solo beneficia a los individuos que enfrentan el sobrepeso y la obesidad, sino que también tiene un impacto en la salud de la

comunidad en general. La atención apropiada de condiciones de salud relacionadas al sobrepeso, mejora la calidad de vida de los pacientes, y además contribuye a la prevención de enfermedades crónicas relacionadas, como la diabetes tipo 2, enfermedades cardiovasculares y más. El compromiso con la educación y la concienciación en estas áreas tiene el potencial de generar un cambio positivo en los hábitos de vida y la salud de la comunidad en su conjunto”. (Marcelina Cruz Sánchez et al. 2013)

En resumen, la demanda de servicios insatisfecha en el manejo de sobrepeso y obesidad es una realidad presente en nuestra sociedad. Bluming Wellness Center está decidido a llenar este espacio mediante la provisión de servicios integrales y especializados que atiendan las necesidades de la población. Brindar soluciones que tengan un impacto positivo en la salud individual y comunitaria, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida y la prevención de enfermedades, será el compromiso.

## **Planteamiento del Problema**

La problemática del sobrepeso y la obesidad es una preocupación de salud pública a nivel global, regional y nacional. La creciente prevalencia de estas condiciones de salud ha generado la necesidad urgente de estrategias efectivas y especializadas para abordar esta epidemia. “A nivel global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha declarado que el sobrepeso y la obesidad son una de las principales amenazas para la salud pública en el siglo XXI. Según datos de la OMS en 2020, más de 2.000 millones de adultos en todo el mundo padecían sobrepeso, y más de 700 millones de adultos sufrían de obesidad”. (Organización Mundial de la Salud 2021)

En el ámbito nacional, Ecuador no está exento de esta realidad, ya que, según el INEC, en 2020, el 32,4% de la población adulta en el país presentaba sobrepeso y el 18,7% padecía obesidad, lo que significa que más del 50% de los ecuatorianos adultos enfrentan problemas de exceso de peso. (Primicias 2023)

En Ecuador existe una brecha en la atención de las necesidades especiales de la población que enfrenta condiciones de salud complicadas; lo que implica adversidades en la salud y el calidad de vida de las personas, al igual que inversión de recursos económicos en el sistema de salud, por lo que es necesaria la implementación de nuevos centros que se dediquen a la atención especializada de estos diagnósticos. Por lo tanto, se pretende la creación de una unidad médica y, para ello, es pertinente conocer cada paso que se debe desarrollar para fundar este establecimiento, así como conocer sobre el manejo y gestión administrativa, financiera y

técnica que se requiere para administrarla de manera eficiente.



*Ilustración 2: Acciones para formar clínica*

## **Justificación del Planteamiento del Problema**

Se plantea un plan de acción que permitirá solventar la inexistencia de servicios especializados en pacientes que sufren enfermedades relacionadas al sobrepeso y obesidad en Ecuador. Esta insuficiencia de servicios de calidad ha resultado en un aumento en las tasas de enfermedades relacionadas con la obesidad y en la carga económica en el sistema de salud.

Se proporciona opciones de tratamiento integral y personalizado a las personas que enfrentan sobrepeso y obesidad en Ecuador. Se busca prevenir enfermedades relacionadas con estas condiciones, mejorar la calidad de vida de los individuos y reducir la carga económica en el sistema de salud.

Se creará una clínica especializada en sobrepeso y obesidad en el Centro Médico Bluming Wellness Center. Se implementará un enfoque multidisciplinario, con un equipo de profesionales altamente capacitados en medicina del deporte, nutrición, psicología y cirugía bariátrica. Además, se realizará una campaña de concienciación para educar a la comunidad sobre los riesgos del sobrepeso y la obesidad y la disponibilidad de servicios especializados.

## **Objetivos**

### Objetivo general:

Desarrollar un Plan de Gestión Gerencial para la creación y operación eficiente de una clínica

especializada en sobrepeso y obesidad en el Centro Médico Bluming Wellness Center en Quito, Ecuador.

Objetivos específicos:

1. Establecer una planificación estratégica sólida que entregue pautas claras a la visión y la misión de la clínica.
2. Formar un equipo de profesionales altamente capacitados en medicina del deporte, nutrición, psicología y cirugía bariátrica.
3. Administrar los recursos financieros de manera efectiva para garantizar la sostenibilidad de la clínica.
4. Implementar indicadores de calidad para establecer un círculo de mejora continua a la atención proporcionada.
5. Integrar la clínica en una red de servicios de salud para ofrecer atención complementaria.

## **Oportunidades de Mejora en la Prestación de Servicios en el Centro Médico Bluming Wellness Center**

En el caso del Centro Médico Bluming Wellness Center, existen diversas oportunidades para mejorar la calidad de los servicios que se ofertarán a los pacientes. Estas oportunidades se centran aspectos de importancia como la infraestructura física y tecnológica, así como el recurso humano capacitado que mejore la experiencia del paciente. Abordar estas áreas de mejora puede contribuir a una atención más eficiente, efectiva y centrada en el paciente. A continuación, se describen algunas de estas oportunidades:

**Infraestructura y Equipamiento:** Adquirir infraestructura y equipamiento para el centro médico es esencial para garantizar que los pacientes reciban atención de vanguardia. Esto puede incluir la compra de instalaciones, la adquisición de equipos médicos y la creación de espacios cómodos y funcionales.

**Digitalización de Registros Médicos:** Implementar un sistema de registro médico electrónico eficiente y seguro que permita gestionar la comunicación entre el cliente interno y externo.

**Capacitación Continua del Personal:** Invertir en la capacitación y el desarrollo profesional del personal médico y de apoyo es esencial. Los avances médicos y tecnológicos evolucionan constantemente, y un equipo bien capacitado puede proporcionar la mejor atención

posible.

**Optimización de Procesos:** Optimizar los procesos internos del centro médico puede aumentar la eficiencia, reducir los cuellos de botella para la atención de pacientes.

**Experiencia del Paciente:** Centrarse en la experiencia del paciente es crucial. Esto incluye la comodidad, la empatía, la comunicación efectiva. Las encuestas de satisfacción del paciente pueden proporcionar información valiosa.

**Desarrollo de Servicios Especializados:** Identificar áreas de especialización que puedan atender necesidades médicas específicas de la comunidad puede atraer a un grupo de pacientes más amplio y diverso.

**Colaboración Interdisciplinaria:** Fomentar la colaboración entre diferentes especialidades médicas y departamentos dentro del centro médico puede promover un enfoque integral.

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de Solución	Unidad de Gestión Responsable
Falta de conciencia sobre el sobrepeso y la obesidad	Baja educación sobre salud, falta de campañas informativas.	Mayor riesgo de obesidad, problemas de salud y falta de clientes.	Limitaciones presupuestarias y Falta de conocimiento sobre la importancia del tema.	Lanzar campañas de concientización; y Ofrecer charlas educativas en la comunidad.	Departamento de Marketing
Dificultades para atraer a pacientes	Competencia en la industria y falta de visibilidad.	Menor número de pacientes y dificultades para cubrir costos.	- Presupuesto limitado para marketing. - Dificultad para destacar en un mercado saturado.	- Estrategias de marketing en línea. - Colaboraciones con médicos locales. - Programas de referencia.	Departamento de Marketing
Demora en la obtención de equipos médicos	Procesos de adquisición y financiamiento lento.	Retraso en el inicio de operaciones y pérdida de oportunidades.	- Burocracia en la adquisición de equipos. - Dificultades para obtener financiamiento.	- Simplificar procesos de adquisición. - Explorar opciones de financiamiento.	Departamento de Operaciones
Problemas de gestión de pacientes	Falta de sistemas de gestión de pacientes eficientes.	Confusión en los horarios, citas perdidas y mala experiencia del paciente.	- Falta de capacitación en sistemas. - Carencia de software adecuado.	- Implementar un software de gestión de pacientes. - Capacitar al personal en su uso.	Departamento de Administración
Escasez de personal calificado	Demanda de personal médico y de apoyo especializado.	Dificultades para ofrecer servicios completos y de calidad.	- Competencia por personal calificado. - Costos de contratación.	- Establecer programas de reclutamiento y retención. - Ofrecer beneficios atractivos.	Recursos Humanos
Presión financiera inicial	Inversión inicial requerida y flujo de efectivo limitado.	Riesgo financiero y posibilidad de cierre temprano.	- Requerimientos de inversión inicial. - Demoras en el flujo de efectivo.	- Planificación financiera sólida. - Explorar fuentes de financiamiento externo.	Departamento de Finanzas
Impacto Negativo en la Calidad de Vida	- Estilo de vida sedentario. - Malos hábitos alimenticios.	- Mayor riesgo de enfermedades crónicas. - Reducción de la movilidad. - Problemas emocionales y autoestima baja.	- Cambiar hábitos de vida. - Motivar a pacientes para mantener un estilo de vida saludable.	- Crear programas de ejercicio y nutrición. - Ofrecer apoyo psicológico.	Equipo de Medicina del Deporte, Nutricionistas, Psicólogos.
Precursora de al menos 20 tipos de cáncer	- Acumulación de grasa en el cuerpo. - Inflamación crónica. - Cambios hormonales.	- Aumento del riesgo de desarrollar cáncer.	- Identificar y reducir factores de riesgo. - Fomentar el control del peso.	- Ofrecer programas de prevención de cáncer. - Educación sobre hábitos de vida saludables.	Equipo de Medicina del Deporte, Nutricionistas, Médicos Especializados.
Efecto Negativo en la Calidad de Vida	- Limitaciones físicas. - Problemas de salud mental.	- Reducción de la calidad de vida en general.	- Mejorar la salud mental. - Promover la actividad física adaptada.	- Proporcionar servicios de fisioterapia. - Apoyo psicológico.	Psicólogos, Fisioterapeutas.
Fuente: Dr. Carlos Blum Ricaurte Elaboración: El Autor Fecha: 20 de octubre del 2023					

## **CAPITULO II: JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.**

### ***METODOLOGÍA***

La aplicación de una metodología cualitativa en el desarrollo del Plan de Prestación de Servicios para la Clínica de Obesidad en Bluming Wellness Center es fundamental para obtener una comprensión profunda y completa de las carencias, anhelos y percepciones de los actores involucrados en la gestión y atención de pacientes con sobrepeso y obesidad. A través de esta metodología, se podrán identificar aspectos críticos que impactan en la calidad de los servicios y en la gestión de la clínica.

#### **Metodología Cualitativa a Aplicar:**

La metodología cualitativa seleccionada para este proyecto incluye técnicas de investigación cualitativa, utilizando herramientas como entrevistas en profundidad y grupos focales, dirigidas a diversos actores clave. Estos actores incluyen a los pacientes que buscan tratamiento para el sobrepeso y la obesidad, el personal médico y de enfermería, los nutricionistas, psicólogos, y otros profesionales de la salud involucrados, así como la dirección de la clínica. La aplicación de estas técnicas permitirá obtener una visión holística y contextualizada de la clínica de obesidad en Bluming Wellness Center desde las perspectivas de quienes la conforman y quienes la utilizan. (Carlos Arturo Monje Álvarez 2011)

#### **Resultados:**

En la investigación realizada, los resultados obtenidos a través de las técnicas cualitativas proporcionaron una visión detallada y valiosa sobre varios aspectos de importancia que están relacionados con la creación de la clínica de sobrepeso y obesidad en Bluming Wellness Center, los resultados son:

**Necesidades y Expectativas de los Pacientes:** Se identificó que los pacientes con sobrepeso y obesidad tienen una alta demanda de servicios médicos especializados y personalizados. Esperan recibir una atención integral que aborde tanto los aspectos médicos como los psicológicos y nutricionales de su condición. Además, buscan un enfoque de atención centrado en el paciente que promueva la empatía y la comunicación efectiva.

**Percepciones del Personal Médico y de Apoyo:** El personal médico y de apoyo reconoció

los desafíos que enfrentan al tratar a pacientes con sobrepeso y obesidad, pero también destacaron la satisfacción de poder contribuir a mejorar la salud de los pacientes. Identificaron la necesidad de capacitación continua y el trabajo en equipo como elementos clave para una atención de calidad.

**Barreras y Oportunidades para la Mejora:** Se identificaron barreras, como la falta de recursos monetarios y el manejo de pacientes con necesidades complejas. No obstante, se destacaron oportunidades, como la colaboración interdisciplinaria y la implementación de tecnologías de vanguardia para el seguimiento de pacientes.

**Visión y Objetivos de la Dirección:** La dirección de la clínica tiene una clara visión de convertirse en un referente en la atención de sobrepeso y obesidad, ofreciendo servicios integrales de alta calidad. Sus objetivos incluyen establecer alianzas estratégicas con otros proveedores de salud y aseguradoras, así como promover un enfoque sostenible y centrado en el paciente.

Estos resultados brinda la información necesaria para la correcta toma de decisiones y la creación de estrategias viables que permitirán a la futura Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center ofrecer servicios de salud con estándares internacionales y abordar eficazmente un problema de salud que aumenta cada día.

***Diagnóstico de Servicios, Recursos y Capacidades Funcionales:***

Se realizar un Análisis FODA de la Clínica de Obesidad en Bluming Wellness Center. El análisis FODA servirá como una valiosa guía que permita la toma de decisiones adecuadas.

**Gestión Gerencial de la Dirección:**

La gestión gerencial de la dirección en Bluming Wellness Center se encarga de supervisar y coordinar todas las actividades necesarias para el funcionamiento eficiente de la clínica. Esto incluye la toma de decisiones estratégicas, la planificación, la asignación de recursos y la garantía de la calidad de los servicios. También se enfoca en la adaptación a cambios en el entorno de la salud y las regulaciones gubernamentales.

*Tabla 1: FODA Gestión gerencial de la dirección*

<p><b>Fortalezas:</b>          F1: Equipo directivo altamente capacitado en medicina de la obesidad.          F2: Enfoque en la atención multidisciplinaria.</p>	<p><b>Oportunidades:</b>          O1: Colaboraciones estratégicas con especialistas en salud.          O2: Avances en tecnologías de seguimiento de pacientes.</p>
--	--

<b>Debilidades:</b> D1: Necesidad de mejorar la coordinación interna. D2: Desafíos en la gestión de recursos financieros.	<b>Amenazas:</b> A1: Cambios en regulaciones de salud. A2: Competencia en el sector de la obesidad.
---	---

### Gestión Estratégica de Marketing:

La gestión estratégica de marketing en Bluming Wellness Center se dedica a desarrollar y ejecutar estrategias de marketing que promuevan los servicios de la clínica y fomenten la participación de los pacientes. El objetivo es aumentar la visibilidad de la clínica y atraer a nuevos pacientes interesados en la atención médica y el bienestar ofrecidos.

*Tabla 2: FODA Gestión Estratégica de Marketing*

<b>Fortalezas:</b> F3: Estrategia de marketing enfocada en educación y concienciación. F4: Reputación positiva en la comunidad.	<b>Oportunidades:</b> O3: Mayor concienciación pública sobre la salud y la obesidad. O4: Expansión de servicios a nivel regional.
<b>Debilidades:</b> D3: Necesidad de una mayor presencia en línea. D4: Comunicación de marketing más efectiva.	<b>Amenazas:</b> A3: Competencia de otras clínicas de obesidad. A4: Cambios en las preferencias de los pacientes.

### Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:

La gestión administrativa y de recursos humanos en Bluming Wellness Center abarca la planificación y supervisión de las actividades administrativas y la gestión eficiente del personal. El objetivo es mantener una operación eficiente y brindar un entorno de trabajo propicio para el personal, lo que a su vez contribuye a la calidad de los servicios ofrecidos.

*Tabla 3: FODA Gestión Administrativa y de Recursos Humanos*

<b>Fortalezas:</b> F5: Equipo de administración con experiencia en gestión de clínicas de salud. F6: Programas de capacitación continua para el personal. F7: Sólidos procedimientos de gestión de recursos humanos.	<b>Oportunidades:</b> O5: Desarrollo de una cultura organizacional sólida. O6: Colaboraciones con instituciones educativas para reclutar talento. O7: Implementación de sistemas de gestión de recursos humanos más eficientes.
<b>Debilidades:</b>	<b>Amenazas:</b>

D5: Procesos de contratación a veces lentos. D6: Desafíos en la retención de personal. D7: Necesidad de mejorar la eficiencia administrativa.	A5: Cambios en las regulaciones laborales. A6: Competencia por profesionales de la salud calificados. A7: Desafíos económicos que podrían afectar la gestión de recursos humanos.
---	---

### Gestión Financiera:

La gestión financiera en Bluming Wellness Center involucra la administración de los recursos financieros de la clínica. El objetivo principal es garantizar la sostenibilidad económica de la clínica y la asignación eficiente de recursos para mantener la calidad de los servicios médicos y de bienestar ofrecidos a los pacientes.

*Tabla 4: FODA Gestión Financiera:*

<b>Fortalezas:</b> F8: Presupuesto sólido y gestión eficiente de costos. F9: Diversificación de fuentes de ingresos. F10: Estrategias de facturación efectivas.	<b>Oportunidades:</b> O8: Expansión de servicios para aumentar los ingresos. O9: Alianzas estratégicas para compartir costos y aumentar la rentabilidad. O10: Actualización de sistemas de facturación y gestión financiera.
<b>Debilidades:</b> D8: Posible falta de flujo de efectivo en tiempos de crisis económica. D9: Necesidad de una gestión de ingresos aún más eficiente. D10: Inversiones en tecnología y equipo que pueden ser costosas.	<b>Amenazas:</b> A8: Cambios en las regulaciones financieras y de seguros de salud. A9: Competencia en precios de otros proveedores de servicios de salud. A10: Riesgos económicos globales que pueden afectar los ingresos.

### Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:

*Tabla 5: FODA Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística*

<b>Fortalezas:</b> F11: Procesos de operaciones eficientes y bien definidos. F12: Relaciones sólidas con proveedores.	<b>Oportunidades:</b> O11: Automatización de procesos operativos para mayor eficiencia. O12: Negociación de acuerdos de suministro a largo
---	--

F13: Uso efectivo de sistemas de gestión logística.	plazo para reducir costos. O13: Mejora de la gestión de inventario.
<b>Debilidades:</b> D11: Riesgo de interrupciones en la cadena de suministro. D12: Necesidad de optimizar aún más la logística interna. D13: Posible falta de flexibilidad operativa.	<b>Amenazas:</b> A11: Problemas con proveedores clave. A12: Riesgos de desastres naturales que pueden interrumpir la logística. A13: Cambios en las regulaciones de salud que afectan las operaciones.

### Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

La gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en Bluming Wellness Center se enfoca en el manejo de sistemas informáticos y de comunicación para optimizar la operación de la clínica. El propósito es mejorar la eficiencia de los procesos internos, la accesibilidad a la información médica, y la comunicación interna y externa.

*Tabla 6: FODA Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones*

<b>Fortalezas:</b> F14: Sistema de registro médico electrónico eficiente. F15: Uso efectivo de tecnología para la comunicación interna. F16: Protección sólida de datos de pacientes.	<b>Debilidades:</b> D14: Necesidad de actualizaciones tecnológicas periódicas. D15: Posible falta de capacitación en tecnología para el personal. D16: Potencial para interrupciones del sistema.
<b>Oportunidades:</b> O14: Implementación de telemedicina y atención en línea. O15: Desarrollo de una estrategia de seguridad cibernética más sólida. O16: Mayor integración de sistemas de información médica.	<b>Amenazas:</b> A14: Riesgo de ciberataques. A15: Cambios en las regulaciones de privacidad de datos. A16: Desafíos de interoperabilidad de sistemas.

### Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización:

En Bluming Wellness Center se enfocará esta gestión, para garantizar la calidad de la atención médica brindada a los pacientes que requieren hospitalización o servicios de clínica. El objetivo principal es asegurar que los pacientes reciban atención médica segura y efectiva durante su estadía en la clínica, ya sea para procedimientos quirúrgicos, tratamiento médico o servicios de cuidados intensivos, promoviendo así su bienestar y recuperación.

*Tabla 7: FODA Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización*

<p><b>Fortalezas:</b></p> <p>F17: Profesionales médicos altamente calificados.</p> <p>F18: Protocolos de atención basados en evidencia.</p> <p>F19: Equipos médicos de última generación.</p>	<p><b>Debilidades:</b></p> <p>D17: Posibles tiempos de espera para citas.</p> <p>D18: Coordinación interna en mejora.</p> <p>D19: Necesidad de atención preventiva más enfocada.</p>
<p><b>Oportunidades:</b></p> <p>O17: Expansión de servicios especializados.</p> <p>O18: Mayor colaboración entre especialidades médicas.</p> <p>O19: Desarrollo de programas de atención preventiva.</p>	<p><b>Amenazas:</b></p> <p>A17: Cambios en las regulaciones de salud.</p> <p>A18: Competencia en servicios médicos.</p> <p>A19: Riesgos de litigios médicos.</p>

## **CAPITULO III: PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

### **3.1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**

El análisis PESTEL realizado en el contexto de la futura Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center es un componente crucial de la planificación estratégica. Se ha evaluado exhaustivamente el “entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal en el que operará la clínica.” (María Guadalupe Torres Arriaga 2019)

Este análisis ha revelado oportunidades y desafíos clave que influirán en la gestión de la clínica, como las políticas gubernamentales relacionadas con la salud y la obesidad, las tendencias económicas que afectarán los precios de los servicios, la necesidad de concienciación social sobre la obesidad, el potencial de tecnologías de vanguardia para mejorar la atención médica, la importancia de prácticas sostenibles y el cumplimiento de las leyes de atención médica.

Además, se ha desarrollado una cadena de valor que identifica actividades primarias y de soporte clave para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios. La implementación de KPIs es vital para evaluar y mejorar continuamente la calidad de la atención proporcionada. En cuanto a la gestión de recursos humanos, se ha establecido un plan de capacitación para garantizar que el personal esté altamente capacitado.

#### **Análisis del Entorno Social**

En resumen, este análisis PESTEL y las estrategias propuestas sientan las bases para la creación exitosa de la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center, abordando un problema de salud importante y mejorando la calidad de vida de los pacientes.

#### ***Políticos:***

Legislación de salud específica: Es fundamental seguir de cerca las regulaciones gubernamentales relacionadas con la salud y, en particular, las que se centran en el tratamiento de la obesidad. Cambios en estas regulaciones pueden impactar los servicios de la clínica, desde tratamientos hasta publicidad y promoción.

Políticas de prevención de la obesidad: Mantenerse al tanto de las políticas gubernamentales que promueven la prevención de la obesidad y la promoción de la salud es esencial. La clínica puede alinear sus servicios con estas políticas y programas de salud pública.

**Económicos:**

Ciclos económicos y demanda de servicios: Los ciclos económicos, como recesiones o expansiones, pueden influir en la demanda de servicios de la clínica. Durante épocas de recesión, la demanda de servicios relacionados con la obesidad podría disminuir debido a restricciones presupuestarias de los pacientes.

Seguros de salud y pagadores: Las dinámicas de los seguros de salud y las políticas de los pagadores pueden afectar los ingresos de la clínica. La negociación de contratos con compañías de seguros y la comprensión de las políticas de reembolso es crucial.

**Sociales:**

Concienciación sobre la obesidad: La creciente conciencia pública sobre los riesgos de la obesidad puede impulsar la demanda de servicios de la clínica. La clínica puede jugar un papel activo en la educación y concienciación sobre la importancia de mantener un peso saludable.

Cambios demográficos y grupos objetivo: Evaluar la demografía local es esencial para dirigir los servicios a grupos de pacientes específicos. Por ejemplo, si la población local está envejeciendo, se puede enfocar en programas de manejo de peso para personas mayores.

**Tecnológicos:**

Tecnologías médicas avanzadas: La adopción de tecnologías médicas avanzadas, como sistemas de información médica y equipos de diagnóstico de vanguardia, puede mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia en la atención al paciente. Telemedicina: Dada la ubicación en Bluming Wellness Center, la implementación de la telemedicina podría ser clave para llegar a pacientes fuera de la ubicación física de la clínica.

**Ambientales:**

Prácticas sostenibles: Adoptar prácticas sostenibles, como la gestión responsable de residuos médicos y la promoción de un entorno de trabajo ecológico, puede ser coherente con la filosofía de bienestar de Bluming Wellness Center y atraer a pacientes conscientes del medio ambiente.

**Legales:**

Normativas de salud y seguridad: La clínica debe cumplir con regulaciones específicas de atención médica, como las relacionadas con la seguridad del paciente, y debe estar al tanto de las leyes de protección de datos que son críticas en la atención médica. (Ministerio del Trabajo s/f)

### ***Éticos:***

Códigos éticos en la atención médica: La clínica debe adherirse a estándares éticos rigurosos en la atención al paciente, incluyendo la confidencialidad y el respeto por los derechos del paciente.

### ***Responsabilidad social y promoción de la salud:***

En línea con la filosofía de Bluming Wellness Center, la clínica puede asumir la responsabilidad de promover un estilo de vida saludable en la comunidad local, más allá de los servicios médicos.

## **Análisis de la Industria de Servicios de Salud**

“El análisis de la industria de servicios de salud representa un examen profundo y crítico de un sector vital para el bienestar humano”. (Gabriela Paola Mena Ribadeneira, Ricardo Cañizares Fuentes, y Giaffar Barquet Abi-hanna 2019)

Dentro de esta industria, se abordan aspectos de vital importancia para el cuidado, la prevención y el tratamiento de enfermedades y afecciones médicas. Este análisis implica comprender la dinámica compleja y diversa de proveedores, sistemas de atención médica, regulaciones, avances tecnológicos, así como tendencias demográficas y socioeconómicas que impactan en la prestación de servicios de salud.

Rivalidad entre Competidores: Para diferenciarse de la competencia, la clínica se destacará por su enfoque multidisciplinario y personalizado en el tratamiento de la obesidad. Se enfocará en brindar una experiencia integral y de alta calidad.

Poder de Negociación de Proveedores: La clínica buscará establecer relaciones sólidas con proveedores de equipos médicos y medicamentos, lo que incluye la negociación de acuerdos ventajosos para garantizar el acceso a suministros de alta calidad.

Poder de Negociación de Clientes: Se escuchará atentamente a los pacientes y se adaptarán los servicios para satisfacer sus necesidades y expectativas. La satisfacción del paciente será una prioridad.

Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos: La clínica ofrecerá servicios especializados y personalizados que difícilmente puedan ser reemplazados por alternativas. Se enfocará en la innovación constante.

Amenaza de Nuevos Participantes: Se mantendrán barreras de entrada sólidas, como la inversión en tecnología y la capacitación del personal, para desalentar la entrada de nuevos

competidores.

## **Análisis FODA**

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del plan de gestión gerencial para la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center es una evaluación exhaustiva que identifica los elementos clave para su desarrollo. Las fortalezas y oportunidades representan los aspectos internos y externos del proyecto que pueden impulsar su éxito. Las debilidades y amenazas señalan áreas de mejora y posibles obstáculos a enfrentar. Este análisis FODA es esencial para el diseño de estrategias y acciones que maximicen las fortalezas y aprovechen las oportunidades, a la vez que minimizan o contrarrestan las debilidades y amenazas. (Humberto Ponce Talancón 2007)

**Fortalezas:** La clínica aprovechará su equipo médico altamente calificado, instalaciones modernas y enfoque multidisciplinario como ventajas competitivas. La reputación positiva y las alianzas estratégicas con otros proveedores de salud serán activos valiosos.

**Debilidades:** Se abordarán las debilidades, como los costos elevados, mediante la implementación de estrategias de eficiencia y la optimización de los procesos internos. Los tiempos de espera se reducirán mediante una mejor gestión de citas y recursos.

**Oportunidades:** La clínica aprovechará las oportunidades al expandir servicios, como programas de prevención de la obesidad, y al establecer alianzas estratégicas con otros proveedores de salud. Se aprovechará la creciente conciencia de la obesidad.

**Amenazas:** Se abordarán las amenazas, como los cambios en las regulaciones de salud, manteniendo un equipo legal sólido y una estrecha monitorización de los cambios en el entorno legal y de la salud. Se diversificará para mitigar la amenaza de competidores locales.

## ***Cadena de Valor de la Organización***

“La cadena de valor se centrará en la gestión de pacientes, desde la primera consulta hasta el seguimiento post-tratamiento. Se implementarán sistemas de registro de pacientes para garantizar un seguimiento integral y se promoverá la comunicación interna entre el equipo multidisciplinario para una atención más efectiva”. (Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza 2019)

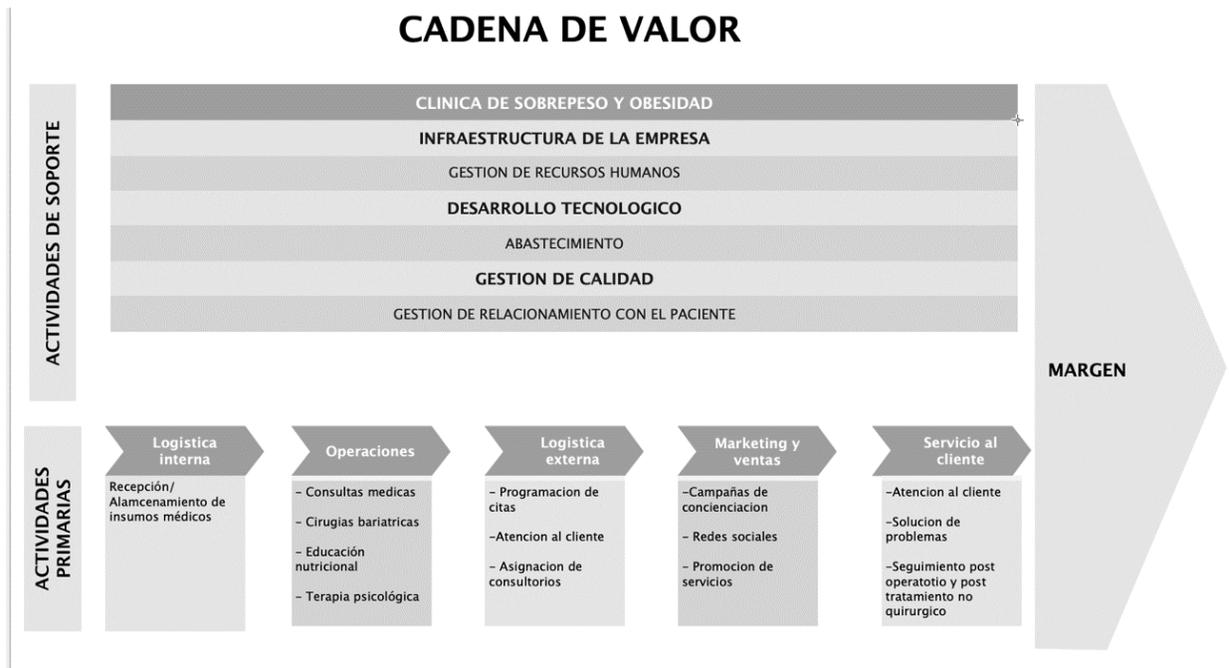


Ilustración 3: Cadena de Valor

### **Planificación Estratégica y Filosofía Organizacional**

La planificación estratégica y la filosofía organizacional del plan de gestión para la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center establecen el marco para el éxito a largo plazo. La planificación estratégica involucra una visión amplia, definición de objetivos, estrategias detalladas y un enfoque sistémico que garantiza la eficiencia en la ejecución de actividades. Por otro lado, la filosofía organizacional establece los valores fundamentales que guían las operaciones diarias, la cultura laboral, la atención al paciente y la integridad profesional. Ambos elementos son pilares esenciales que orientan la toma de decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos y mantener una prestación de servicios de alta calidad.

#### Misión:

"Proporcionar atención integral y personalizada para combatir la obesidad y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes."

#### Visión:

"Convertirnos en un referente en el tratamiento de la obesidad, ofreciendo servicios de alta calidad y contribuyendo al bienestar de la comunidad."

Valores:

Compromiso con la excelencia, ética en la atención, enfoque en el paciente, innovación constante.

Objetivos Institucionales:

Incluir objetivos específicos relacionados con la expansión de servicios, la mejora de la calidad y la sostenibilidad financiera.

Principios Éticos:

Garantizar que la atención médica se base en principios éticos sólidos, como la confidencialidad, la honestidad y la igualdad de acceso a la atención.

Políticas:

Establecer políticas internas que regulen aspectos como la gestión de la información de los pacientes, la gestión de recursos financieros y la formación continua del personal.

Este plan de gestión gerencial sentará las bases para el éxito de la clínica de obesidad en Bluming Wellness Center, asegurando que se alinee con su filosofía y los objetivos de mejora continua. La implementación y ejecución del plan estratégico se llevará a cabo con atención a los detalles y con un enfoque constante en la satisfacción del paciente y la calidad de los servicios.

### **3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

El plan de acción detallado para la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center incluye pasos concretos y cronológicos para llevar a cabo la implementación de estrategias. Este plan se estructura en fases, con plazos definidos y responsables asignados a cada actividad. Incluye aspectos clave como adquisición de equipos, contratación y formación del personal, diseño de protocolos de tratamiento y el establecimiento de sistemas de registro y seguimiento de pacientes. Cada paso se alinea con los objetivos estratégicos, garantizando una implementación efectiva y eficiente del proyecto.

#### **Gestión Estratégica**

**Objetivo específico 2:** Establecer una planificación estratégica sólida que defina la visión, la misión y las metas de la clínica.

## Estrategia: Desarrollo de un Plan Estratégico

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Elaboración del Plan Estratégico: Identificar valores, principios, visión, misión y metas. Gestionar mesa de trabajo Documento preliminar	Número de elementos del plan desarrollados / Número total de elementos del plan	Director de la Clínica	80%	90%	100%	100%	100%

Ilustración 4: Plan Estratégico

## Gestión de Recursos Humanos

**Objetivo Específico:** Formar un equipo de profesionales altamente capacitados en medicina del deporte, nutrición, psicología y cirugía bariátrica.

**Estrategia:** Plan de Capacitación del Personal<sup>1</sup>

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Implementación del Plan de Capacitación: Identificar necesidades, diseñar programas y evaluar capacitación.	Número de empleados capacitados / Denominador: Número total de empleados	Gerente de Recursos Humanos	90%	100%	100%	100%	100%
Llevar a cabo procesos de selección para contratar profesionales altamente capacitados en medicina del deporte, nutrición, psicología, y cirugía bariátrica, siguiendo criterios rigurosos y asegurando que se alineen con los valores y la misión de la clínica.	(Número de posiciones clave cubiertas / Número total de posiciones clave) x 100	Gerente de Recursos Humanos	90%	100%	100%	100%	100%
Diseñar programas de incentivos que motiven al personal a brindar un alto nivel de servicio. Estos programas pueden incluir bonificaciones por desempeño excepcional, reconocimiento público de logros y oportunidades de desarrollo profesional.	(Número de empleados satisfechos / Número total de empleados) x 100	Gerente de Recursos Humanos	90%	100%	100%	100%	100%

<sup>1</sup> Anexo 1: Cronograma

--	--	--	--	--	--	--	--

*Ilustración 5: Gestión de Recursos Humanos*

## Gestión Financiera

**Objetivo Especifico:** Administrar los recursos financieros de manera efectiva para garantizar la sostenibilidad de la clínica.

**Estrategia:** Elaboración de un Plan Financiero<sup>2</sup>

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Desarrollo del Plan Financiero: Análisis de costos, elaboración del presupuesto y seguimiento financiero	Gastos reales / Presupuesto planificado	Director Administrativo y Financiero	90%	100%	100%	100%	100%

*Ilustración 6: Gestión Financiera*

## Gestión de Calidad

**Objetivo Especifico:** Implementar indicadores de calidad para evaluar y mejorar la atención proporcionada.

**Estrategia:** Desarrollo de Indicadores de Calidad<sup>3</sup>

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Diseño e Implementación de Indicadores: Identificación de procesos críticos y establecimiento de indicadores de calidad.	Número de indicadores implementados / Número total de indicadores previstos	Coordinador de Calidad de la Clínica	90%	100%	100%	100%	100%
Instalación del protocolo de DEMING	Ideas de mejora que se implementaron en un período determinado/ ideas propuestas por el personal.	Coordinador de Calidad de la Clínica	70%	80%	90%	90%	100%

*Ilustración 7: Gestión de Calidad*

<sup>2</sup> Anexo 2: Presupuesto

<sup>3</sup> Anexo 4: Encuesta de Satisfacción Cliente externo

## Gestión de Marketing

**Objetivo Específico:** Integrar la clínica en una red de servicios de salud para ofrecer atención complementaria.

**Estrategia:** Desarrollo de Indicadores de Calidad

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Búsqueda y Negociación de Alianzas: Identificación de socios, negociación de acuerdos y evaluación del impacto de las alianzas.	Número de alianzas establecidas / Denominador: Número total de alianzas previstas	Director de Desarrollo de Alianzas	90%	100%	100%	100%	100%

*Ilustración 8: Gestión de Marketing*

## **CAPITULO IV: EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL**

La "Evaluación e Implementación Integral de Gestión Gerencial" se plantea como una etapa esencial en el proceso de establecer la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center. Esta fase permitirá monitorear y medir el éxito de los objetivos planteados durante la planificación estratégica. A través de la matriz de semaforización, se identificarán las áreas que requerirán acciones inmediatas y las que estarán en buen camino, permitiendo la realización de ajustes y toma de medidas correctivas, en caso necesario.<sup>4</sup>

### **PLAN DE CONTINGENCIA**

El desarrollo de un plan de contingencia para la creación de la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center implicaría considerar aspectos claves que podrían afectar la operatividad de la clínica y cómo mitigar esos riesgos. Algunas áreas cruciales a tener en cuenta incluyen:

**Suministros y Equipos:** Identificación de múltiples proveedores y reservas estratégicas de suministros esenciales en caso de escasez o retrasos en la entrega.

**Personal y Capacitación:** Elaboración de un plan de capacitación de emergencia para el personal, asegurando que haya suficientes empleados capacitados para cubrir las funciones críticas.

**Contingencias Financieras:** Establecimiento de un fondo de contingencia para enfrentar posibles desviaciones en el presupuesto inicial, así como un plan para la gestión eficiente de los recursos financieros.

**Gestión de Emergencias Sanitarias:** Creación de protocolos claros para abordar situaciones de emergencia de salud pública, como epidemias, desastres naturales u otros eventos inesperados.

**Tecnología y Seguridad de Datos:** Implementación de sistemas de seguridad informática y planes de recuperación de datos en caso de ataques cibernéticos o pérdida de información.

---

<sup>4</sup> Anexo 3: Matriz de Semaforización

### ***Limitaciones y Restricciones en la Gestión Gerencial:***

En el proceso de implementación de una clínica dedicada al tratamiento del sobrepeso y la obesidad en Bluming Wellness Center, se presentan varias limitaciones y restricciones que deben ser consideradas con atención. Estas limitaciones pueden variar en su naturaleza y complejidad, pero cada una de ellas tiene el potencial de afectar significativamente la gestión gerencial de este ambicioso proyecto. A continuación, se explorarán tres de las limitaciones más críticas que podrían surgir:

1. Limitaciones de Tiempo: El tiempo es un recurso crítico en cualquier proyecto, y la implementación de una clínica de salud no es la excepción. Las demoras en la obtención de licencias, la construcción de instalaciones, la adquisición de equipos médicos y otros procesos pueden causar desviaciones en el cronograma original. Tales desviaciones podrían retrasar la apertura de la clínica y afectar la capacidad de brindar atención médica a los pacientes en el momento planificado. Para abordar esta limitación, es fundamental contar con un cronograma realista y una estrategia de gestión de proyectos que permita identificar y mitigar las demoras potenciales. Además, un plan de contingencia bien definido puede ser esencial para abordar las desviaciones del cronograma.

2. Desafíos de Costos: La implementación de una clínica de sobrepeso y obesidad implica una inversión financiera significativa. Sin embargo, esta inversión puede aumentar debido a diversos factores, como cambios en la regulación gubernamental, fluctuaciones en los costos de los materiales y la mano de obra, o incluso a una falta de previsión en la estimación de costos. En un esfuerzo por evitar problemas financieros, se necesita un riguroso seguimiento y control de costos. Esto implica no solo establecer un presupuesto claro, sino también monitorear continuamente los gastos a lo largo del proceso de implementación. La identificación temprana de cualquier desviación con respecto al presupuesto planificado permitirá tomar medidas correctivas a tiempo.

3. Deficiencias en el Alcance: La falta de claridad en la definición del alcance del proyecto puede generar problemas de ejecución. Si las actividades y tareas no están suficientemente detalladas en la fase de planificación, existe el riesgo de que algunas áreas queden incompletas o insuficientemente desarrolladas. Esto podría afectar negativamente la calidad y la eficacia de los servicios proporcionados por la clínica. Para superar esta limitación, es fundamental contar con una definición clara y detallada del alcance del proyecto. Esto no solo ayudará a garantizar

que todas las actividades se completen de manera efectiva, sino que también permitirá una distribución eficiente de recursos y responsabilidades.

### ***Conclusiones:***

A partir de la evaluación de estas limitaciones en la gestión gerencial, se pueden extraer una serie de conclusiones importantes:

1. **Planificación Rigurosa:** Dada la importancia de cumplir los plazos y mantener los costos bajo control, la planificación rigurosa es esencial. Esta planificación debe incluir la identificación proactiva de posibles obstáculos, la asignación de responsabilidades y un cronograma realista. Además, es fundamental considerar un plan de contingencia para manejar posibles retrasos y desviaciones en el cronograma.
2. **Evaluación Constante de Costos:** La gestión financiera efectiva requiere una evaluación continua de costos y gastos. Esto ayudará a identificar desviaciones con respecto al presupuesto planificado y permitirá tomar medidas correctivas oportunas. Las desviaciones financieras son más fáciles de abordar si se detectan temprano en el proceso.
3. **Planificación Detallada:** La definición detallada del alcance del proyecto es crucial para garantizar que todas las actividades y tareas se completen de manera efectiva. Esto no solo asegura la entrega de servicios de alta calidad, sino que también promueve la eficiencia en la ejecución de las tareas. La planificación detallada debe incluir la asignación de responsabilidades y la definición de plazos claros.

### ***Recomendaciones:***

Considerando estas limitaciones, se proponen una serie de recomendaciones para garantizar una gestión gerencial efectiva:

1. Utilizar herramientas de gestión de proyectos que permitan la identificación proactiva de obstáculos y la asignación clara de responsabilidades. Se debe establecer un plan de contingencia para manejar desviaciones y retrasos, brindando flexibilidad sin comprometer la calidad.
2. Implementar sistemas de monitoreo financiero en tiempo real para identificar desviaciones presupuestarias. Esto permitirá tomar decisiones proactivas, ajustar gastos y realizar

ajustes para evitar impactos mayores en el presupuesto.

3. Fomentar la comunicación efectiva y definir roles y responsabilidades claramente. Las herramientas de gestión de proyectos colaborativas son fundamentales para definir plazos realistas, permitiendo el seguimiento continuo del avance de las tareas y la ejecución del proyecto.

En resumen, la creación de la Clínica de Sobrepeso y Obesidad en Bluming Wellness Center es un proyecto desafiante pero valioso. Con una planificación estratégica sólida, un equipo altamente capacitado y una gestión eficiente de recursos, la clínica tiene el potencial de marcar una diferencia significativa en la lucha contra la obesidad y el sobrepeso. La evaluación continua y las mejoras son esenciales para garantizar el éxito a largo plazo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza. 2019. "CADENA DE VALOR".
- Ángela Rocío Soria Carrillo. 2021. "Análisis espacial del sobrepeso y obesidad, un estudio para la ciudad de Quito".
- Carlos Arturo Monje Álvarez. 2011. "Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica".
- Emilio G. Martínez<sup>1</sup> , Lila Visbal. 2017. "Obesidad y pobreza: ¿quién es el culpable?"
- Gabriela Paola Mena Ribadeneira, Ricardo Cañizares Fuentes, y Giaffar Barquet Abihanna. 2019. "Análisis del Sistema de Salud del Ecuador".
- Healthy Weight. 2022. "Efectos del Sobrepeso y la Obesidad en la Salud".
- Humberto Ponce Talancón. 2007. "LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO Y DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN DIVERSAS ORGANIZACIONES".
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. 2018. "Encuesta Nacional de Salud y Nutrición".
- Marcelina Cruz Sánchez, Esperanza Tuñón Pablos, Martha Villaseñor Farías, Guadalupe del Carmen Álvarez Gordillo, y Ronald Byron Nigh Nielsen. 2013. "Sobrepeso y obesidad: una propuesta de abordaje desde la sociología".
- María Guadalupe Torres Arriaga. 2019. "Análisis PESTEL".
- Ministerio del Trabajo. s/f. "Seguridad en el trabajo".
- Organización Mundial de la Salud. 2021. "Obesidad y sobrepeso".
- Organización Mundial de la Salud. s/f. "Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud".
- Organización Panamericana de la Salud. 2021. "América Latina y el Caribe. Panorama regional de la seguridad alimentaria y nutricional 2021: Estadísticas y tendencias".
- Primicias. 2023. "Sobrepeso y obesidad matarán a 13.000 ecuatorianos más hasta 2030".
- The Manual's Editorial Staff. s/f. "Cirugía para la pérdida de peso (cirugía bariátrica)".
- Vithas Sevilla. 2023. "¿Qué es la cirugía bariátrica y quiénes pueden optar por ella?"

Yudith Preiss Contreras , Ximena Ramos Salas, Camila Ávila Oliver, Miguel Alejandro Saquimux Contreras, Rodrigo Muñoz Claro, Claudio Canales Ferrada, Consorcio Chileno para el Estudio de la Obesidad. 2022. “Obesidad en adultos: guía de práctica clínica adaptada para Chile”.

ACTIVIDAD	GESTOR RESPONSABLE	NOV 23	DIC 23	ENE 24	FEB 24	MAR 24	ABR 24	MAY 24	JUN 24	JUL 24	AGO 24	SEP 24	OCT 24	NOV 24
Capacitación médica	RRHH/ Gestión medica	X	X			X	X				X	X		
Capacitación atención al cliente	RRHH	X	X	X								X	X	X
Seguimiento Negociación de Alianzas	Gestión Administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CAPACITACION ISO 9001/14000/18000	Gestión de calidad	X	X				X	X					X	X
Seguimiento indicadores de calidad	Gestión de calidad/ Gestión administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Auditoria interna	Gestión de Calidad				X									X
Auditoria externa	Gestión de Calidad						X	X	X					

Anexo 1: Cronograma

RECURSOS	TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
	Comité de implementación	Lider del Servicio	80	12	960	15	14400	
		Médico	80	12	960	12	11520	
		DEPORTOLOGO	80	12	960	15	14400	
		ENDOCRINOLOGO	80	12	960	15	14400	
		INTERNISTA	80	12	960	15	14400	
		CX. BARIATRICOS	80	12	960	15	14400	
		ENFERMERA	80	12	960	4,55	4368	
		Secretaria	80	12	960	2,56	2457	
	Otros de apoyo							
		SOPORTE OPERATIVO	80	12	960	4,55	4368	
					0		0	
					0		0	
	MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL	
	Material de oficina	Hojas de papel bond	1000	12	12000	0,01	120	
	Material de oficina	lápices	10	12	120	0,18	21,6	
	Material de oficina	esferos	5	12	60	0,78	46,8	
	Arriendo	Arriendo	1	12	12	1200	14400	
	EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
	Equipo de computo	Laptops	3			700	2100	
Muebles de oficina	Escritorio	2			150	300		
Equipo de computo	Impresora	2			200	400		
Scanner	SCANNER 3D	1			12000	12000		
Equipamento clínica (balanzas, camillas, tensiómetros)	Varios	1			20000	20000		
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL		
Imprevistos	MEDICAION/ INSUMOS QUIRURGICOS					14410		
<b>TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL</b>							<b>158.511,40</b>	

Anexo 2: Presupuesto

OBJETIVO ESPECIFICO	Realizada	No Realizada	VERDE	AMARILLO	ROJO
<p>Establecer una planificación estratégica sólida que defina la visión, la misión y las metas de la clínica.</p>		.	OK	<p>Definición de Objetivos Claros: Antes de comenzar la elaboración del plan estratégico, es importante llevar a cabo una reunión de planificación donde se definan los objetivos, metas y expectativas específicas. Esto garantizará que el proceso esté alineado con las necesidades de la organización.</p> <p>Formación del Equipo de Trabajo: Asegurarse de que los miembros del equipo que participarán en la elaboración del plan estratégico estén debidamente capacitados y comprendan su rol en el proceso. Esto evitará malentendidos y asegurará una colaboración efectiva.</p>	<p><b>Acciones Correctivas:</b></p> <p>Evaluación Continua del Proceso: Durante la elaboración del plan estratégico, es esencial realizar evaluaciones periódicas para identificar cualquier desviación o falta de alineación con los valores, principios, visión, misión y metas previamente definidos. Si se identifican desviaciones, se deben tomar medidas correctivas inmediatas para rectificarlas.</p> <p>Revisión y Actualización del Documento Preliminar: Si el documento preliminar no refleja adecuadamente los valores, principios, visión, misión y metas de la organización, se deben realizar revisiones exhaustivas y realizar las correcciones necesarias antes de finalizar el plan estratégico.</p>
<p>Formar un equipo de profesionales altamente capacitados en medicina del deporte, nutrición, psicología y cirugía bariátrica.</p>				<p>Encuesta de Necesidades de Capacitación: Antes de diseñar el plan de capacitación, llevar a cabo una encuesta entre los empleados para identificar sus necesidades de formación y desarrollo. Esto ayudará a garantizar que la capacitación sea relevante y se enfoque en cerrar las brechas de habilidades existentes.</p> <p>Programación Regular de Sesiones de Capacitación: Establecer un calendario regular de sesiones de capacitación a lo largo del año. Esto asegura que la capacitación sea continua y no se limite a eventos aislados. La programación regular fomenta el aprendizaje constante y la mejora de habilidades.</p>	<p>Evaluación de la Efectividad de la Capacitación: Después de cada sesión de capacitación, recopilar retroalimentación de los participantes y supervisores para evaluar la efectividad de la formación. Si se identifican deficiencias o áreas de mejora, se deben tomar medidas correctivas, como ajustar el contenido del programa o el método de enseñanza.</p> <p>Seguimiento de Indicadores de Desempeño: Monitorear continuamente los indicadores clave de desempeño antes y después de la capacitación. Si se observa que no se están logrando las mejoras esperadas en el desempeño de los empleados, es necesario tomar medidas correctivas, como proporcionar capacitación adicional o personalizada.</p>

<p>Administrar los recursos financieros de manera efectiva para garantizar la sostenibilidad de la clínica.</p>			<p>Análisis de Costos Detallado: Realizar un análisis exhaustivo de todos los costos involucrados en la operación de la clínica, incluyendo costos fijos y variables. Mantener registros precisos de gastos y costos históricos para respaldar el proceso de presupuestación. Esto permitirá identificar y abordar cualquier aumento inesperado de costos.</p> <p>Capacitación Financiera del Personal: Brindar capacitación financiera y contable al personal encargado de la gestión económica de la clínica. Esto incluye la formación sobre cómo registrar adecuadamente transacciones financieras y el seguimiento de presupuestos. Un personal financiero capacitado es menos propenso a cometer errores financieros.</p>	<p>Revisión Periódica del Presupuesto: Realizar revisiones regulares del presupuesto para comparar las estimaciones de gastos con los resultados reales. Si se identifican desviaciones significativas, tomar medidas correctivas, como la reducción de costos o la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos.</p> <p>Auditorías Financieras Externas: Realizar auditorías financieras periódicas a cargo de profesionales externos. Esto ayuda a identificar y corregir cualquier irregularidad o fraude financiero. Además, garantiza la transparencia y la integridad en la gestión financiera.</p>
<p>Implementar indicadores de calidad para evaluar y mejorar la atención proporcionada.</p>			<p>Planificación Rigurosa de Indicadores: Antes de implementar los indicadores, realizar una planificación minuciosa para identificar los procesos más críticos que impactan en la atención de los pacientes y definir los indicadores relacionados. Esto asegura que los indicadores estén alineados con los objetivos estratégicos de la clínica.</p> <p>Capacitación del Personal: Brindar capacitación al personal de la clínica sobre la importancia de los indicadores de calidad y cómo registrar y reportar los datos de manera precisa. El personal capacitado tiene menos probabilidades de cometer errores en</p>	<p>Análisis Continuo de Datos: Realizar análisis continuos de los indicadores de calidad para detectar posibles desviaciones o tendencias negativas. Cuando se identifica un problema o una tendencia negativa, tomar medidas correctivas inmediatas, como revisar los procesos o proporcionar capacitación adicional al personal.</p> <p>Evaluación de la Efectividad de los Indicadores: Periódicamente, evaluar la efectividad de los indicadores de calidad. Si se determina que ciertos indicadores no están proporcionando información útil o no se relacionan con los objetivos de calidad, ajustar o</p>

				la recopilación de datos, lo que garantiza la integridad de los indicadores.	reemplazar dichos indicadores para asegurar que sean relevantes y eficaces.
Integrar la clínica en una red de servicios de salud para ofrecer atención complementaria.		.		<p>Investigación de Mercado y Evaluación de Socios Potenciales: Antes de buscar alianzas, realizar un estudio de mercado exhaustivo para identificar socios potenciales que se alineen con la visión y los valores de la clínica. Esto previene posibles alianzas poco adecuadas y asegura una base sólida para la negociación.</p> <p>Establecer Parámetros de Evaluación: Definir criterios claros para evaluar el impacto de las alianzas, incluyendo métricas específicas que permitan medir su efectividad. Esto garantiza que todas las alianzas se evalúen de manera coherente y se puedan tomar decisiones basadas en datos sólidos.</p>	<p>Revisión Continua de Alianzas: Implementar un proceso de revisión continua de todas las alianzas establecidas. Si una alianza no está cumpliendo con los objetivos acordados o no se está alineando con los valores de la clínica, tomar medidas correctivas, que pueden incluir la renegociación de términos o, en casos extremos, la terminación de la alianza.</p> <p>Análisis de Impacto: Si una alianza no está teniendo el impacto deseado, llevar a cabo un análisis en profundidad para identificar las razones detrás de su bajo rendimiento. Esto podría implicar la realización de encuestas a los pacientes o la obtención de retroalimentación de los empleados para comprender los problemas y tomar medidas para mejorar la alianza.</p>

*Anexo 3: Matriz de semaforización*

Verde (85%-100%): Indica que los objetivos y estrategias se cumplen de manera exitosa.

Amarillo (70%-84%): Muestra áreas donde el cumplimiento es aceptable, pero podría mejorar con ajustes.

Rojo (menos del 69%): Señala objetivos o estrategias que requieren atención inmediata y acción correctiva.

## Encuesta de Satisfacción del Paciente - Bluming Wellness Center

Instrucciones: Se agradece la participación en esta encuesta. Las respuestas proporcionadas son de gran valor para mejorar los servicios de Bluming Wellness Center. Por favor, marque la respuesta que mejor describa la experiencia.

Información del Paciente (opcional):

Nombre (opcional): \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Género:  Masculino  Femenino  No binario  Prefiere no especificar

¿Con qué frecuencia ha visitado Bluming Wellness Center en el último año?

Es la primera vez

Menos de 3 veces

De 3 a 6 veces

Más de 6 veces

¿Qué tipo de servicio recibió en Bluming Wellness Center? (Marque todas las que apliquen)

Consulta médica

Servicios de fisioterapia

Asesoramiento nutricional

Otros (especifique): \_\_\_\_\_

Califique la experiencia general en Bluming Wellness Center:

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

¿Cómo calificaría la calidad de la atención médica recibida?

Muy mala

Mala

Aceptable

Buena

Muy buena

¿Cómo calificaría la comunicación con el personal médico y de enfermería?

Muy mala

Mala

Aceptable

Buena

Muy buena

¿Experimentó tiempos de espera prolongados en la clínica?

Sí

No

¿Cómo calificaría la limpieza y comodidad de las instalaciones?

Muy mala

Mala

Aceptable

Buena

Muy buena

¿Recomendaría Bluming Wellness Center a familiares o amigos?

Definitivamente no

Probablemente no

No estoy seguro

Probablemente sí

Definitivamente sí

¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia para mejorar los servicios?

[Espacio para comentarios abiertos]

Agradecemos su tiempo en completar esta encuesta. Los comentarios son esenciales para la mejora continua de Bluming Wellness Center.

*Anexo 4: Encuesta satisfacción de cliente externo*