



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION GERENCIAL
HOSPITALARIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE MAGISTER EN GERENCIA
HOSPITALARIA.**

**TEMA: Planificación Estratégica Técnica y Administrativa para
el Centro de Medicina Alternativa “Jampik Kamayuk” de la
parroquia de San Roque del Cantón Antonio Ante.**

ELABORA: MARCO FERNANDO MONTALVO MORALES

DIRECTOR: Dr. RICARDO ESCOBAR

SANGOLQUI

2015

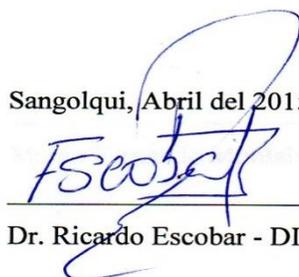
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO

CERTIFICACION DEL DIRECTOR

CERTIFICO, que el trabajo titulado “Planificación Estratégica Técnica y Administrativa para el centro de Medicina Alternativa Jampik Kamayuk de la Parroquia San Roque del Cantón Antonio Ante” elaborado por Marco Fernando Montalvo Morales, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE en el reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

El mencionado trabajo consta de dos empastados y un CD con la información en un formato portátil de acrobat (tipo PDF)

Sangolqui, Abril del 2015



Dr. Ricardo Escobar - DIRECTOR

Elaborado por: Lcdo. Marco Montalvo.

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO

AUTORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Marco Fernando Montalvo Morales DECLARO que:

El proyecto de grado denominado: “Planificación Estratégica Técnica y Administrativa para el Centro de Medicina Alternativa Jampik Kamayuk de la parroquia de San Roque del Cantón Antonio Ante” ha sido desarrollado en base a una investigación y exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía; consecuentemente este trabajo es de mi autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizamos del contenido, con veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolqui, Abril del 2015



Marco Fernando Montalvo Morales

Elaborado por: Lcdo. Marco Montalvo.

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS- ESPE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO
AUTORIZACION DE PUBLICACION

Yo: Marco Fernando Montalvo Morales

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación, en la biblioteca virtual de la institución del trabajo “Planificación Estratégica Técnica y Administrativa para el Centro de Medicina Alternativa Jampik Kamayuk de la parroquia de San Roque del Cantón Antonio Ante”. Cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolqui, Abril del 2015



Marco Fernando Montalvo Morales

Elaborado por: Lcdo. Marco Montalvo.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se la dedico a mi esposa y a mis hijos.

Elaborado por: Lcdo. Marco Montalvo.

AGRADECIMIENTOS

A todos los que de una forma u otra han hecho posible la realización de esta investigación, especialmente a mi tutor y asesor.

¡Muchas gracias!

Elaborado por: Lcdo. Marco Montalvo.

INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
INDICE DE CONTENIDOS.....	vii
RESUMEN	xi
CAPITULO I.....	1
1. Tema.....	1
2. Resumen	1
3. Problema.....	2
3.1 Desarrollo Del Problema	2
3.2 Planteamiento Del Problema.....	3
3.2 Formulación.....	3
4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	4
5. OBJETIVOS.....	4
5.1 Objetivo General.....	4
5.2 Objetivo Específicos.....	5
5.3 Interrogante.....	5
CAPITULO II.....	6
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	6
2.1 Marco Teórico	6
2.2 Constitución Política de la República del Ecuador.....	7
2.2.1 Salud.....	7
2.2.2 Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales	7
2.3 Objetivo.....	8
2.4 Ministerio de Salud Pública	8
2.5 Código Orgánico de la salud	10
2.6 Ley de Derechos y Amparo al Paciente.....	10
CAPITULO III.....	12

3.1	Metodología de la investigación	12
3.3	Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	13
CAPITULO IV		14
4.	Marco Teórico	14
4.1	Marco teórico de Balanced Scorecard.....	16
4.2	Orígenes del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral.	16
4.3	Definición del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral.....	17
4.4	La planificación a través del CMI se concentra en cuatro aspectos importantes: ...	19
4.5.	Estructura del CMI.....	20
4.6	Métodos de Aplicación.....	21
4.7	Componentes del CMI.....	22
4.8	Marco conceptual.....	25
4.9	Modelo de un Balanced Scorecard (CMI) aplicable para el centro “Jampik Kamayuk”.....	26
4.9.1	Planificación Estratégica	27
4.9.2	Misión.....	27
4.9.3	Visión.....	28
4.9.5	Desarrollo del Balanced Scorecard	28
4.9.6	Perspectivas del BSC.	31
4.9.7	Perspectiva financiera:	31
4.9.8	Perspectiva del cliente:	31
4.9.9	Perspectiva de procesos internos:	31
4.10	Distribución de Objetivos.....	32
4.10.1	Perspectiva Objetivo Estratégico.....	32
4.10.2	Procesos Internos	32
4.10.3	Planes de operación para la ejecución de la Estrategia.....	32
4.10.4	Indicadores Estratégicos.....	33
4.11	ANALISIS FODA	33
4.12	QUE ES UN MATRIZ FODA.....	34
CAPITULO V.....		55
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		55
5.1 CONCLUSIONES.....		55
5.2 RECOMENDACIONES.....		56

BIBLIOGRAFIA:	57
A N E X O S	60
GLOSARIO DE TERMINOS:	61
LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	61
GESTIÓN	61
SERVICIO DE ATENCIÓN	61
JAMPIK KAMAYUK	62
PRODUCTO	62
POSICIONAMIENTO	62
ANALISIS FODA	62
MEDICINA TRADICIONAL	62
PREPARACIONES HERBARIAS	63
ACTIVIDAD TERAPEUTICA	63

INDICE DE CUADROS

CUADROS N° 1 PATOLOGIAS MÁS FRECUENTES	38
CUADROS N° 2 DEMANDA EN SERVICIOS DE ATENCION	39
CUADROS N° 3 PATOLOGIAS MÁS ATENDIDAS.....	40
CUADROS N° 4 CONOCIMIENTO SOBRE LA MEDICINA ANCESTRAL	41
CUADROS N° 5 ASISTENCIA DEL PACIENTE	42
CUADROS N° 6 PACIENTES NUEVOS A RECONSULTA.....	43
CUADROS N° 7 APRECIACIÓN SOBRE LA MEDICINA NATURAL	44
CUADROS N° 8 OFERTA DEL CENTRO “JAMPIK KAMAYUK”.....	45
CUADROS N° 9 REPRESENTACION GRAFICA DE ATENCION EN “JAMPIK KAMAYUK”	60

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 Pacientes atendidos por diversas patologías	39
FIGURA N° 2 Atención de patologías más concurridas al centro.....	40
FIGURA N° 3 Consultas y atenciones en el centro	41
FIGURA N° 4 Conocimientos sobre medicina natural.....	42
FIGURA N° 5 Desconocimientos de la medicina natural.....	42
FIGURA N° 6 Rescate de la medicina ancestral	43
FIGURA N° 7 Atención de pacientes con esta medicina	44
FIGURA N° 8 Pacientes satisfechos con medicina alternativa	45
FIGURA N° 9 Plan de mejoramiento del centro	46

RESUMEN

La planificación estratégica en 1970 Kotler explica que es un proceso gerencial para desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercado, el presente trabajo trata sobre la elaboración de la Planificación Estratégica para el Centro de Medicina Alternativa “Jampik Kamayuk” ubicada en la parroquia de San Roque Cantón Antonio Ante de la provincia de Imbabura, todos los tratamientos son con conocimientos y experiencias en Medicina Alternativa ancestral y complementaria, la investigación es de tipo retrospectivo parcial de tipo comunitario mediante, la recopilación de datos se hizo con base a una muestra representativa, con dicha información se elaborara la Planificación Estratégica, consiguiendo alcanzar los objetivos planteados, y fortalecer la misión de este centro, con estos objetivos trazados se medirá mediante indicadores de demanda, de gestión y logística, de todos los usuarios que acuden a este centro, siendo la mayoría de ellos indígenas, a la vez fortalecer la existencia de este centro “Jampik Kamayuk”, todo ello permitirá al final del presente trabajo realizar un análisis interno y externo, que es fruto de este trabajo investigativo, mejorando así la Calidad de Vida de todos los usuarios.

PALABRAS CLAVES:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA TECNICA Y ADMINISTRATIVA

INDICADORES DE GESTION

ATENCION AL CLIENTE

MEDICINA ALTERNATIVA ANCESTRAL

Elaborado por: Lcdo. Marco Montalvo.

ABSTRACT

Strategic planning in 1970 Kotler explains that it is a management to develop and maintain a strategic direction that can align goals and resources of the organization with its changing marketing opportunities process. This paper discusses the development of a Strategic Planning for the Center for Alternative Medicine "Jampik Kamayuk" located in the parish of San Roque Antonio Ante Canton province of Imbabura, all treatments are with knowledge and experience in ancestral Alternative Medicine Further. The research is part retrospective community-by collecting data based on a representative sample, such information shall be drawn Strategic Planning, getting achieve the objectives, which is part of the mission of this center. With these stated objectives will be measured by indicators of demand management and logistics, all users who come to this center, the majority of them indigenous, while strengthening the existence of this center "Jampik Kamayuk". This will enable the end of this paper make an internal and external analysis, which is the result of this research work, thus improving the quality of life of all users.

KEYWORDS:

**STRATEGIC PLANNING TECHNICAL AND ADMINISTRATIVE
ANCESTRAL MEDICINE LATENATIVA
MANAGEMENT INDICATORS
CUSTOMER CARE**

Elaborado por: Lcdo. Marco Montalvo.

CAPITULO I

1. Tema

Planificación Estratégica Del Centro De Medicina Alternativa “Jampik Kamayuk”
De La Parroquia De San Roque Cantón Antonio Ante.

2. Resumen

La planificación estratégica en 1970 Kotler explica que es un proceso gerencial para desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo.

Lo cual involucra la capacidad de determinar un objetivo, asociar recursos y acciones destinados a ser encaminados hacia los resultados, teniendo siempre como referencia el logro de metas propuestas.

El presente trabajo trata sobre la elaboración de una Planificación Estratégica para el Centro de Medicina Alternativa “Jampik Kamayuk” ubicada en la parroquia de San Roque Cantón Antonio Ante de la provincia de Imbabura, todos los tratamientos son con conocimientos y experiencias en Medicina Alternativa ancestral y complementaria, de aquí parte el conocimiento básico para la medicina occidental como son de conocimiento tradicional, la elaboración y producción de fármacos.

La investigación es de tipo retrospectivo parcial de tipo comunitario mediante la recopilación de datos en base a una muestra representativa, con dicha información se elaborará la Planificación Estratégica, consiguiendo alcanzar los objetivos planteados, que es parte de la misión de este centro.

Con estos objetivos trazados se medirá mediante indicadores de demanda, de gestión y logística, de todos los usuarios que acuden a este centro, siendo la mayoría de ellos indígenas, a la vez fortalecer la existencia de este centro “Jampik Kamayuk” de la Medicina Alternativa Ancestral Ecuatoriana, con lo cual se recuperaría nuestras riquezas culturales ancestrales: tales como curaciones y tratamientos terapéuticos ancestrales con un valor y conocimiento social profundo, generado durante siglos en la Cultura Indígena.

Todo ello permitirá al final del presente trabajo realizar un análisis interno y externo para la formulación de objetivos, que son necesarios para alcanzar las metas propuestas, adaptando e implementando planes de acción para luego poder evaluar y controlar, lo que conocemos como la retroalimentación (cambiar para mejorar y corregir errores), mejorando así la Calidad de Vida de todos los usuarios que acuden a este centro terapéutico y estar vincularlos con la sociedad.

3. Problema

Carencia de los procedimientos estratégicos en la atención

3.1 Desarrollo Del Problema

Por lo descrito anteriormente en este centro de medicina alternativa denominado “Jampik Kamayuk” hay la necesidad de implementar una estrategia para recopilar información dentro y fuera del sector de San Roque y elaborar a un diagnóstico situacional, para luego proponer un plan de mejora, herramienta gerencial que se mide con indicadores de gestión, logrando ofrecer a los usuarios servicio de calidad.

Dentro del sector de San Roque no existen consultorios que brinden atención y tratamientos en salud con medicina natural esto hace urgente la elaboración de una Planificación Estratégica lográndose así el posicionamiento dentro del mercado en atención en salud y estar vinculado con la sociedad.

Se conoce sobre la medicina de nuestros ancestros, esta es la oportunidad de dar a conocer sobre los beneficios que estas prestan en mejoramiento de la población de San Roque y sus alrededores, previo a un análisis de mercado para poder conocer la percepción que tienen las personas sobre esta nueva medicina, elaborando propuestas y estrategias que se puedan medir bajo indicadores de gestión.

El cliente es la persona que va a adquirir un producto o servicio es decir el que acude a la consulta, esta nueva estrategia se orienta a satisfacer las necesidades de su salud, a bajo costo.

Otra referencia para ofertar este servicio es el respaldo mediante la constitución del Gobierno Nacional de la República del Ecuador, en la sección segunda del régimen del buen vivir habla de garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos medicinales e instrumentos.

3.2 Planteamiento Del Problema

- ❖ Ausencia de una Planificación Estratégica en el consultorio de Medicina Tradicional Jampik Kamayuk

3.2 Formulación

- ❖ Falta la Planificación Estratégica y promoción de la Medicina Alternativa Ancestral.

- ❖ Inestabilidad comercial y económica del Centro Terapéutico.

- ❖ Falta de calidad de la prestación de servicio.

4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

La Planificación Estratégica va a constituirse en una herramienta fundamental para apoyar la consolidación del Centro de Medicina Alternativa Ancestral en la zona de San Roque, Cantón Antonio Ante.

Se tomará en cuenta la coyuntura actual, debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades existentes para el centro, el grado de conocimiento y aceptación de la población local para la Medicina Alternativa Ancestral, las barreras de acceso de la población al centro, la consideración de costos y precios de tratamiento, la calidad de la atención, definir metas alcanzables y describir el camino para alcanzarlas en un corto plazo.

Este tipo de tratamiento es el único que se basa en un conocimiento propio innato transmitido de generación en generación, el mismo que se relaciona con la medicina ancestral que se manejan dentro y fuera del sector de San Roque. La Planeación Estratégica, permitirá tomar decisiones, alinear metas y analizarlo a futuro con nuestros usuarios.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Elaborar la Planificación Estratégica Técnica y Administrativa para el Centro de Medicina Alternativa Ancestral “Jampik Kamayuk” para posicionarlo y mejorar la calidad de atención en Medicina Alternativa Ancestral.

5.2 Objetivo Específicos

- ❖ Recopilar información de demanda de servicios de medicina alternativa y también indagar sobre la percepción de los beneficios de la medicina ancestral en pacientes que asisten al centro que es nuestro objeto de estudio.

- ❖ Realizar un diagnóstico situacional del Centro Médico Alternativo “Jampik Kamayuk” y proponer un plan de mejora en base al mercado competitivo y su cadena de valor actual.

- ❖ Desarrollar la propuesta estratégica para el centro, estableciendo planes de acción para la ejecución a corto plazo.

- ❖ Definir indicadores de gestión que permitan controlar la ejecución de la planificación técnica y administrativa.

5.3 Interrogante.

La elaboración de una planificación estratégica del Centro Médico alternativo “Jampik Kamayuk” mejorará la calidad de atención de los usuarios interno y externos.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Marco Teórico

La base legal para su creación se constituye de las siguientes Leyes, Reglamentos y Manuales, vigentes hasta la actualidad.

Ley Orgánica de Salud, Libro Cuarto De los Servicios y profesionales de salud, Título único, Capítulo 1 De los servicios de salud, Ley 2006-67, publicada en el Registro Oficial 423 del 22 de diciembre de 2006.

Reglamento de Servicios de Salud Privados: Acuerdo Ministerial 12005, publicado en el Registro Oficial 882 de julio de 1979.

Manual para Aplicación del Reglamento de Servicios de Salud Privados: Acuerdo Ministerial 2023, publicado en el Registro oficial 188 del 11 de Mayo de 1989.

Aprobación por parte de los Directores Provinciales de Salud de los Reglamentos Internos de Establecimientos de Salud: Acuerdo Ministerial 1771, publicado en el Registro Oficial 330 del 1 de diciembre de 1999.

Datos de inscripción y constitución ante Organismos competentes en caso de tratarse de personas jurídicas.

Reglamento para el Manejo de Desechos en los Establecimientos de Salud del Ecuador. Publicado por el M.S.P en el Registro oficial No. 338 del 10 de diciembre de 2010.

2.2 Constitución Política de la República del Ecuador

Título VII

Capítulo primero

Régimen del buen vivir

2.2.1 Salud

SECCIÓN SEGUNDA

Art.363.- El estado será responsable de:

Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.

2.2.2 Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales

SECCIÓN OCTAVA

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

- ❖ Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
- ❖ Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
- ❖ Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

2.3 Objetivo

Mejorar la calidad de vida de la población

Mejorar la calidad de vida de la población demanda la universalización de los derechos mediante la garantía de servicios de calidad y calidez, en materia de salud es importante consolidar políticas de prevención y de generación de un ambiente sano y saludable.

Políticas y lineamientos estratégicos

3.1 Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

a. Normar, regular y controlar la calidad de los servicios de educación , salud, atención y cuidado diario , protección especial , rehabilitación social y de más servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social , en sus diferentes niveles , modalidades , tipología y prestadores de servicios .

b.- Incentivar la implementación de procesos de desarrollo profesional, formación continua, evaluación certificación y re categorización laboral para los profesionales de la educación y de la salud y para los profesionales o técnicos de los servicios de atención y cuidado directo.

c.- Implementar sistemas de calidad con estándares normalizados que faciliten la regulación, el control y la auditoria de los servicios que compone el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

d. Definir protocolos y códigos de atención para cada uno de los servicios que compone el sistema Nacional de Inclusión y equidad.

2.4 Ministerio de Salud Pública

Ministerio de Salud Pública a través de la Subsecretaria Nacional de Garantía de la Calidad de los servicios de Salud considera como misión: Garantizar la calidad y

mejora continua de los servicios de salud que presta el Ministerio de Salud Pública mediante la definición de estándares de calidad, infraestructura y equipamiento sanitario, para contribuir a mejorar la salud de la población; en concordancia con las políticas sectoriales, normativa vigente y modelos de atención aprobados.

De igual manera a través de los siguientes literales garantiza la calidad de atención.

a.-Coordinar y supervisar la implantación del modelo e calidad en los servicios de salud del Ministerio de Salud Publica en coordinación con todas las instancias involucradas

b.-Proponer a la Dirección Nacional de Normalización nuevos procedimientos técnicos e insumo para mejorar la calidad de atención. (Publica, Estructura del Ministerio de Salud Publica /Subsecretaria Nacional de Garantia de la Calidad de los Servicios de Salud, 2014)

El Centro Médico Alternativo “Jampik kamayuk” se rige en la base legal antes anotada y se guiara en los principios conceptuales y operativos del modelo de autonomía de gestión de servicios.

1. Protección y respeto al usuario, a sus tipologías étnicas culturales de género y edad.
2. Calidad y calidez de atención.
3. Solidaridad y equidad a la población que lo necesite.
4. Gestión desconcentrada con participación social y comunitaria en la toma de decisiones.
5. Gestión moderna orientada.
6. Gerencia Estratégica y Planificada con utilización de indicadores de cumplimiento de objetivos y valoración del trato humano (publica, plan Estratégico del centro de medicina alternativa “Jampik Kamayuk” 2015)

2.5 Código Orgánico de la salud

Capitulo III .De las profesiones de la salud, afines y su ejercicio

Refiere:

Art. Es responsabilidad de los profesionales de la salud brindar atención de calidad con calidez y eficacia en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población respetando los derechos humanos y los principios bioéticos.

2.6 Ley de Derechos y Amparo al Paciente

Art. 2 Derecho a una atención digna.-Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto esmero y cortesía.

Art.3 Derecho a no ser discriminado.- todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de raza, edad, religión o condición social o económica.

Art.4 Derecho a la Confidencialidad.- Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen o diagnostico discusión tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento medico aplicársele tenga el carácter de confidencial.

Art. 5 Derecho a la información.- Se reconoce el derecho a todos los pacientes que, antes y en las diversas etapas de la atención al paciente , reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables , la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud , al pronóstico, al tratamiento , a los riesgos a los que medicamento están expuestos, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y el tratamiento existentes en términos en que el paciente

pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar decisiones sobre el procedimiento a seguir. Exceptuándose las situaciones de emergencia.

2.7 Código Orgánico Integral Penal

Capitulo II sección Primera, en delitos contra el derecho a la salud.

Art.215 Daños permanentes a la salud.- Las personas que utilicen elementos biológicos, químicos radiactivos, que causen un daño irreparable irreversible o permanente a la salud de uno o más personas serán sancionadas con pena privativa de libertad de siete a diez años.

CAPITULO III

3.1 Metodología de la investigación

Para el levantamiento de información de la planificación estratégica del centro de Medicina Alternativa “Jampik Kamayuk” utilizaremos el método inductivo-deductivo el cual acepta la insistencia de una realidad externa y postula la capacidad del hombre para percibirla a través de sus sentidos y entenderla por medio de su inteligencia.

En primera instancia se procederá a la gestión de análisis de un proceso, que permite al investigador conocer la realidad y todos los elementos que interviene en el desarrollo de la investigación como son: el diagnóstico situacional, los factores críticos de desempeño y los procedimientos de atención, para luego implementarlas en este centro.

Este indicador nos permite revisar toda la literatura e información que utilizemos en el desarrollo de la metodología utilizando las partes importantes para la elaboración de la misma. Mientras que el método comparativo nos ayudara a comprender las ventajas y desventajas de la utilización de las diferentes metodologías para realizar los procedimientos de la planificación estratégica de “Jampik Kamayuk” en las que nos basaremos para diseñar una metodología que contemple los puntos más importantes a ser incluidos en la investigación (Metodologia, 2008)

Para este estudio el tipo de investigación es Cualitativa y Descriptiva.

Cualitativa: La cual nos permite analizar las técnicas y tipos de investigación que se va a utilizar en este estudio como son las encuestas entrevistas y la observación.

Descriptiva: El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a

análisis, mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómeno a investigar cita (Investigacion, 2008)

Para realizar la planificación estratégica del centro de medicina alternativa utilizaremos fuentes primarias como son revisión de literatura referente al tema, textos, documentos, revistas, libros, tesis, entre otros. Que nos ayudaran a recolectar información para la elaboración de la metodología.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación

El presente proyecto de investigación es teórico - práctico por tanto las técnicas (fuentes secundarias) para recolectar información son las siguientes:

- ❖ Encuestas a pacientes que acuden al centro
- ❖ Entrevistas dentro y fuera de la parroquia
- ❖ Observación directa estructurada

CAPITULO IV

4. Marco Teórico

“La salud por muchas décadas fue un privilegio y no un derecho. En estos últimos años el gobierno de la revolución ciudadana se realizó una gran inversión en salud, garantizando el derecho a servicios de salud” gratuitos indico la ministra Carina Vance Mafla.

Desde el 2007 al 2011, se invirtieron más de 5.000 millones de dólares en salud y para finales del 2012 se prevé llegar a 7.000 millones. En los tres gobiernos anteriores la inversión fue de 1.543 millones de dólares 2003 -2006).

Este estudio constituye una línea de base para realizar el análisis del impacto de la política pública como la gratuidad de la salud y busca mecanismos para mantenerla, así como mejorar el acceso gratuito de medicamentos. Cita: (Ecuador m. d., 2012)

Una institución privada dedicada a brindar tratamientos en salud es el Centro Médico Alternativo Nutricional y Dietético “Jampik Kamayuk” del sector de San Roque en el cual se encuentra definido el direccionamiento estratégico.

Existente documentación de archivos del Centro lo que evidencia las estrategias concretas para conseguir el lineamiento del centro es decir llegar a la tierra prometida, a través de la Planificación Estratégica que es un medio que transforma los objetivos en estrategia y luego poderlos medir mediante indicadores lográndose así beneficios del centro.

En consecuencia, se ha visto en la necesidad de realizar un diagnóstico y análisis situacional como lo determina los autores (Escalona y Kaplan).

En mención a Escalona: *“La planificación estratégica, constituye un sistema gerencial que coloca el énfasis en el “que lograr” (objetivos) al “que hacer” (estrategias)”*. Con la Planificación Estratégica se busca concentrarse en aquellos objetivos factibles de lograr, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

Hace falta impulsar el desarrollo cultural, esto significa que todas las personas relacionadas con la organización se desarrollen en su saber, en sus expectativas, en sus necesidades, y en sus formas de relacionarse y de enfrentar al mundo presente y futuro, esencialmente dinámico cita”(Escalona, 2013)

En mención a Kaplan *“El Cuadro de Mando Integral es un sistema que busca el equilibrio entre los objetivos a corto y largo plazo de las organizaciones, que las medidas financieras adoptadas sean en beneficio de una inversión o para evitar tener bajos rendimientos, el mantenimiento y mejoramiento de los indicadores y las perspectivas tanto internas como externas de la organización”*

“La Planificación Estratégica, constituye un sistema gerencial que coloca el énfasis en el "qué lograr" (objetivos) al "qué hacer" (estrategias). Con la Planificación Estratégica se busca concentrarse en sólo, aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno. Cita (Kaplan, 1992)

En mención a Evoli *“Hace falta impulsar el desarrollo cultural, esto significa que todas las personas relacionadas con la organización se desarrollen en su saber, en sus expectativas, en sus necesidades, y en sus formas de relacionarse y de enfrentar al mundo presente y futuro, esencialmente dinámico”* cita”(Evoli, 2009)

De acuerdo al argumento de Cuellar *“Es necesario identificar los problemas que se enfrentan con el plan estratégico y distinguir de ellos los propósitos que se alcanzarán con dichos planes”*. Existen propósitos a corto plazo, a medio plazo y a largo plazo. Los propósitos a corto plazo son bastante fáciles de obtener, situándose justo encima de nuestra posibilidad. En el otro extremo, los propósitos a largo plazo son muy difíciles de obtener.

Una buena estrategia debe:

- ❖ Ser capaz de alcanzar el objetivo deseado.
- ❖ Realizar una buena conexión entre el entorno y los recursos de una organización y competencia; debe ser factible y apropiada

- ❖ Ser capaz de proporcionar a la organización una ventaja competitiva, debería ser única y sostenible en el tiempo.
- ❖ Dinámica, flexible y capaz de adaptarse a las situaciones cambiantes cita(Cuellar, 2007)

En relación a la mención con Jeftee *“Hace falta impulsar el desarrollo cultural, esto significa que todas las personas relacionadas con la organización se desarrollen en su saber, en sus expectativas, en sus necesidades, y en sus formas de relacionarse y de enfrentar al mundo presente y futuro”*(Jeftee, 2014)

4.1 Marco teórico de Balanced Scorecard.

Una vez que se conoce el estado actual del Centro Médico alternativo, a continuación se presenta el enfoque metodológico que se tomará para el desarrollo de la Planificación estratégica herramienta a ser utilizada en el presente proyecto de investigación.

4.2 Orígenes del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral.

La visión moderna de control requiere de un conjunto de indicadores que permitan una retroalimentación adecuada en las áreas claves de gestión de las empresas. Junto con ello, el monitoreo de dichos indicadores debe permitir el adecuado control tanto de la implementación como de la adecuación de objetivos y estrategias

El cuadro de mando integral fue desarrollado por Robert Kaplan, profesor en la Universidad de Harvard, y David Norton, consultor empresarial de la zona de Boston. En 1990, Kaplan y Norton realizaron el estudio para “La medición de los resultados en la empresa del futuro”, tomando como premisa que las formas de medición de resultados con las que trabajaban las empresas perdían valor.

Los resultados de dichos estudios, fueron publicados en Harvard Business Review en el año 1992 y a partir de esto, se desencadenó una serie de obras, de ellas la más importante “Balanced Scorecard as Strategic Management System”.

El BSC nació como un concepto que, con el paso del tiempo, ha adquirido importancia al incorporar elementos de apoyo a la gestión de una empresa, particularmente en los manejos de las distintas áreas productivas o procesos de ella, y en la integración de sus unidades a la empresa como un proceso Global.

El Cuadro de Mando Integral es un sistema que busca el equilibrio entre los objetivos a corto y largo plazo de las organizaciones, que las medidas financieras adoptadas sean en beneficio de una inversión o para evitar tener bajos rendimientos, el mantenimiento y mejoramiento de los indicadores y las perspectivas tanto internas como externas de la organización.

4.3 Definición del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral.

El Balanced Scorecard - también llamado Cuadro de Mando Integral - es un modelo de gestión que traduce la estrategia en objetivos relacionados, medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de acción que permiten alinear el comportamiento de los miembros de la organización cita

El Balanced Scorecard (BSC) es una metodología diseñada para implantar la estrategia de la empresa, es utilizada por reconocidas corporaciones internacionales las cuales han obtenido excelentes resultados, y desde su divulgación en 1992 por sus dos autores Robert Kaplan y David Norton, está siendo incorporada a los procesos de gerencia estratégica en más del 60% de las grandes corporaciones en los Estados Unidos, extendiéndose su uso a varias corporaciones europeas y asiáticas.

El Balanced Scorecard (BSC) sirve para reorientar el sistema gerencial y enlazar efectivamente el corto plazo con la estrategia a largo plazo, vinculando de manera interdependiente cuatro procesos o perspectivas:

Perspectiva del Aprendizaje y Crecimiento

Perspectiva de los Procesos Internos

Perspectiva financiera; y

Perspectiva del cliente

El Balanced Scorecard parte de la visión y estrategias de la empresa. A partir de allí se definen los objetivos financieros requeridos para alcanzar la visión, y estos a su vez serán el resultado de los mecanismos y estrategias que rijan nuestros resultados con los clientes. Los procesos internos se planifican para satisfacer los requerimientos financieros y los de clientes. Finalmente, la metodología reconoce que el Aprendizaje Organizacional es la plataforma donde reposa todo el sistema y donde se definen los objetivos planteados para esta perspectiva.

Esto implica que el cuadro de mando integral es un conjunto de medidas derivadas de la estrategia de una empresa. El cuadro de mando integral contribuye a las empresas a superar dos cuestiones clave: la medición eficaz del trabajo que realiza la empresa y la puesta en marcha o implementación de la estrategia.

Los objetivos que el cuadro de mando integral persigue con relación a la estrategia empresarial, se pueden definir de la siguiente manera:

Creación sostenible de valor: El CMI posibilita la creación sostenible de valor, facilitando la visión de mediano y largo plazo, a través de la separación en actividades claves de las estrategias.

Crecimiento: enfoque hacia los clientes y el posicionamiento en el mercado.

Alineamiento: Permite alinear todos los recursos en función de la dirección estratégica que tomará la empresa.

Involucra a toda la organización: el CMI hace participar a toda la organización cada empleado tiene claro las actividades que tienen que hacer.

Cambio: El CMI es un buen catalizador del cambio por el grado de participación que fomenta en la planificación estratégica.

El cuadro de mando integral traduce nuestra visión y estrategia a un conjunto coherente de medidas en cuatro perspectivas integradas. Inmediatamente disponemos de más información para considerar que meramente datos financieros. Los resultados de medir nuestra actividad con el cuadro de mando, vistos como un todo coherente, representan la articulación de nuestra estrategia en ese punto y son la base que permite cuestionar si nuestros resultados nos acercan al logro de dicha estrategia. Como se verá en el siguiente apartado, cualquier estrategia que sigamos representa una hipótesis o nuestra mejor forma de adivinar cómo alcanzar el éxito. Para tener sentido, las medidas del cuadro de mando deben estar relacionadas para contar la historia de esa estrategia o describirla.

Un cuadro de mando bien diseñado describe elocuentemente la estrategia y convierte en realidad el vago e impreciso mundo de visiones y estrategias a través de las medidas precisas y objetivas elegidas para hacer las valoraciones.

En los últimos años se ha escrito mucho sobre estrategias de la gestión del conocimiento dentro de las empresas y existen muchas escuelas de pensamiento.

El cuadro de mando integral permite que una empresa traduzca su visión y estrategias proporcionando un nuevo marco, uno que cuenta la historia de la estrategia de la empresa a través de los objetivos y las medidas de su elección cita (Carrión, 2003).

En lugar de basarse en mecanismos de control financiero que aportan poca cosa como guía de las decisiones a largo plazo que toman los empleados, el cuadro de mando usa las medidas como un nuevo lenguaje que describe los elementos clave para el cumplimiento de la estrategia.

4.4 La planificación a través del CMI se concentra en cuatro aspectos importantes:

1°- Clarificar y traducir la visión y la estrategia,

2°- Comunicar la estrategia,

3°- Planificar, establecer objetivos y

4°- Facilitar el aprendizaje y la retroalimentación estratégica. Cita (Kaplan, 1992)

4.5. Estructura del CMI.

El CMI, permite transformar una estrategia en acción mediante la definición de objetivos e indicadores, metas e iniciativas basadas en cuatro perspectivas:

- ❖ Perspectiva financiera,
- ❖ Perspectiva de clientes,
- ❖ Perspectiva de procesos internos y
- ❖ Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.
- ❖ Perspectivas del (BSC) Balanced Scorecard

Podríamos concentrar toda nuestra energía y capacidad en mejorar la satisfacción de los clientes, la calidad, las entregas a tiempo o cualquier otro elemento, pero sin una indicación del efecto que tienen sobre los rendimientos financieros, tienen un valor limitado. Los indicadores posteriores clásicos, normalmente se encuentran en la perspectiva financiera. Los objetivos financieros suelen relacionarse con la rentabilidad, el crecimiento en ventas o el incremento en los flujos de caja; los resultados de la planificación estratégica entonces deberán evidenciarse en estos indicadores pero tomando en cuenta la estrategia aplicada y la participación de las demás perspectivas.

4.5.1 Procesos de Innovación. Se investigan las necesidades emergentes o latentes de los clientes y se crean los productos y servicios que permitan satisfacerlas.

4.5.2 Procesos de Operaciones: Se encargan de producir y entregar los productos y servicios a los clientes. Este proceso ha sido el centro de los sistemas de medición de la mayoría de las organizaciones y sigue siendo importante.

4.5.3 Procesos de servicio postventa. (Gestión de clientes). Su objetivo es atender y servir al cliente después de la venta o entrega del producto o servicios.

4.5.4 Perspectiva de aprendizaje y crecimiento. Una vez identificadas las medidas e iniciativas relacionadas con la perspectiva del cliente y con la de procesos internos, seguramente se descubrirán huecos entre la actual infraestructura organizativa y sistemas de información y el nivel necesario para alcanzar los resultados deseados. Todo ello va a asegurar una actividad sostenible en el futuro.

Para explicarlo con una imagen, podemos en consideración (anexo 1 cuadro de atención) pensar que la atención al cliente lleva a la elaboración de una Planeación estratégica, resultados que serán archivados como un respaldo en un (balanced scorecard) CMI que son hojas de rendimiento financiero. Cita (Kaplan, www.degerencia.com, 1992)

4.6 Métodos de Aplicación.

El cuadro de mando integral como sistema de gestión estratégica ha evolucionado como una herramienta útil para muchas empresas. Aunque la intención original del sistema de cuadro de mando es equilibrar las cifras financieras históricas con los impulsores de valor futuro para la empresa, a medida que cada vez más empresas experimentaban con el concepto, fueron encontrando que era una herramienta fundamental para coordinar las acciones a corto plazo con su estrategia. Lo que realmente distingue al cuadro de mando integral de otros sistemas de gestión de los resultados es la noción de causa y efecto.

La mejor estrategia concebida hasta ahora es simplemente documentar y comprobar los supuestos inherentes a la estrategia, y eso es justamente lo que nos permite trazar el cuadro de mando integral.

Un cuadro de mando integral bien diseñado debe describir la estrategia de la empresa a través de los objetivos y las medidas elegidas. Estas medidas (Martínez , 2002) deben relacionarse en una cadena causa-efecto, partiendo de los impulsores de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento hasta llegar a unos mejores resultados financieros reflejados en la perspectiva financiera. Se trata de documentar nuestra estrategia midiendo, haciendo que las relaciones entre medidas sean explícitas para poderlas supervisar, gestionar y validar.

La creación de relaciones causa-efecto entre las distintas medidas de resultados puede ser el reto más importante de la implementación de un cuadro de mando integral, aun así, la recompensa final bien merece el esfuerzo.

4.7 Componentes del CMI

4.7.1 Mapas Estratégicos. Son el conjunto de objetivos estratégicos ordenados en las cuatro perspectivas, las relaciones causa – efecto entre objetivos, los indicadores, metas, responsables y proyectos que van a medir el éxito de la empresa en la implementación de una estrategia.

4.7.2 Objetivos Estratégicos. Son elementos claves para la organización, son un fin deseado para la consecución de la visión, para la implementación de un CMI es necesario establecerlos en concordancia con las perspectivas antes mencionadas.

Su declaración permite el desarrollo de los mapas estratégicos que contribuyan al entendimiento de toda la organización.

4.7.3 Indicadores. Los indicadores son índices que representan o miden el grado de avance o cumplimiento de un objetivo, proceso o actividad para un periodo determinado. Tiene las siguientes funciones:

- ❖ Proveer información de alerta temprana
- ❖ Comparar según situaciones y lugares
- ❖ Valorar condiciones y tendencias en relación (Estándares y Objetivos)
- ❖ Anticipar condiciones y tendencias futuras

Nota: NO EXISTE INDICADOR PERFECTO

Se deben fijar que sean:

- ❖ Relevantes para medir el logro
- ❖ Claros precisos e incuestionables
- ❖ Oportunos
- ❖ Confiables y verificables

Todo indicador debe tener:

- ❖ Un responsable del indicador
- ❖ Una fuente de datos
- ❖ Una frecuencia de toma de datos
- ❖ Un valor base fundamentada cita (Martinez , 2002)

4.7.4 Equilibrio en el cuadro de mando integral.

Cuando se desarrolla un cuadro de mando integral en una empresa, es la última moda en cuestiones de gestión y la sola mención del término muestra su eficacia. Es importante utilizar siempre la expresión cuadro de mando integral al describir ésta herramienta, por qué el concepto de integración o equilibrio es básico en el sistema.

En resumen, el cuadro de mando integral ayuda a las empresas a solucionar dos problemas fundamentales: medir eficazmente la actividad y los resultados de la empresa e implementar la estrategia con éxito.

Tradicionalmente, los negocios se han medido con datos financieros, pero en los últimos años se han hecho fuertes críticas a nuestra dependencia de las medidas financieras para valorar los resultados.

Los críticos sugieren que las medidas financieras no son coherentes con el mundo empresarial actual, no tienen poder de predicción, refuerzan los silos funcionales, pueden sacrificar el pensamiento a largo plazo y no significan nada para muchos niveles de la empresa. La implementación exitosa de la estrategia es otro factor clave.

En casi todas las organizaciones existen cuatro barreras para la implementación estratégica: la barrera de la visión, la de las personas, la de los recursos y la de la dirección.

El cuadro de mando integral equilibra la exactitud histórica y la integridad de los datos financieros con los impulsores del éxito futuro. El marco requiere una disciplina alrededor de la implementación estratégica que exige a los directivos traducir cuidadosamente sus estrategias en objetivos, indicadores, metas e iniciativas de cuatro perspectivas integradas: la del cliente, la de procesos internos, la de aprendizaje y crecimiento y la financiera.

Aunque el cuadro de mando fue diseñado originariamente en 1990 como sistema para medir resultados, su evolución lo ha transformado en un sistema de gestión estratégica y en una potente herramienta de comunicación para aquellas empresas que utilizan la totalidad de sus muchas capacidades.

Vincula el cuadro de mando con procesos de gestión tan importantes como presupuestos, compensación y coordinación, ayudando a superar las barreras de implementar la estrategia.

Documentar explícitamente los supuestos en la estrategia mediante una red de medidas causa-efecto aumenta enormemente las oportunidades del aprendizaje estratégico desde el punto de vista directivo.

Por último, se ha remarcado la importancia de la palabra «balance» (Equilibrio) en el concepto de Balanced Scorecard (cuadro de mando integral).

Representa el equilibrio entre:

- ❖ Indicadores financieros y no financieros.
- ❖ Constituyentes internos y externos de la empresa.
- ❖ Indicadores posteriores y futuros. cita (Martinez , 2002)

4.8 Marco conceptual

La Planificación Estratégica.- La palabra estrategia deriva del griego stratos, que significa (ejercito) y del verbo ag. Sinónimo de << dirigir >> o << conducir >>. Es tomar un conjunto de decisiones que llevadas a la práctica a través de la acción, nos permitan acercarnos a un determinado futuro deseado en otras palabras es determinar con alguna probabilidad donde vamos a estar en el futuro, en función a las decisiones que tomemos hoy logrando así los objetivos trazados de una organización que es fundamental para permanecer en el tiempo y adaptarse a un medio altamente cambiante. (Cuellar, 2007)

Gestión.- Del latín gestio, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados: como consultores, productores gerentes, entre otros y de acciones, buscara mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio de ello dependerá hacer mejor las cuestiones correctas que influye directamente en el éxito (<http://definicion.de/gestion/>, 2014)

Servicio de Atención.- Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.(Neyra, 2002)

Medicina Alternativa.- Puede definirse como los recursos para sanar que se presentan en todos los sistemas de salud, modalidades y prácticas con sus teorías y creencias acompañantes, intrínsecas al dominio político de los sistemas de salud de una sociedad en particular o de una cultura dada en un periodo histórico.

Jampik Kamayuk.- Término auténticamente Kichwa (JANPIK= curador, sanador; KAMAYUK= el que sabe, dueño de; el que tiene poder) (Narvaez, 2010)

Calidad en salud.- La calidad en salud siempre lleva implícito dos conceptos que son: La excelencia técnica esto es decisiones adecuadas, oportunidad en la toma de las mismas y habilidades de manejo de algunas técnicas y buen juicio para proceder, en otras palabras “hacer lo correcto correctamente y unas adecuadas interacciones entre los agentes involucrados en dar y obtener salud, las que deben caracterizarse por fluidez en la comunicación, confianza, empatía, honestidad, tacto y sensibilidad cita (García, Santiago Julio 2001)

Seguridad del Paciente.- Reducción de riesgo de daño innecesario asociado a la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable cita (Remón, 2008)

4.9 Modelo de un Balanced Scorecard (CMI) aplicable para el centro “Jampik Kamayuk”

4.9.1 Planificación Estratégica

Al iniciar el proceso de la planificación estratégica, se recomienda tener presente en todo momento el rol de la misión y visión como elementos estratégicos, debido a que se detecta que la misión presenta un error conceptual, se decide hacer un redefinición de la misma, pues más que apuntar a mostrar cómo se logra la visión, es más una pauta de las fortalezas y capacidades del Centro y una declaración de valores y normas; en cambio, la visión podría eventualmente complementarse con un par de aspectos adicionales que son parte de la estrategia de desarrollo y crecimiento de la unidad de salud.

4.9.2 Misión

Con el fin de sistematizar la propuesta de planificación estratégica se ha procedido a detallar el proceso de elaboración de la misión del centro utilizando la técnica de los cinco ¿por qué? de la siguiente manera

Brindamos servicios de salud en medicina alternativa ancestral.	
1) ¿Por qué brindar servicios de salud en medicina natural?	Porque contamos con la vocación social para brindar atención y tratamientos en salud a la comunidad
2) ¿Por qué contamos con la vocación social para dar salud a la comunidad?	Porque brindamos tratamientos alternos para el mejoramiento del paciente
3) ¿Por qué brindamos tratamientos alternos para el mejoramiento del paciente?	Porque tiene pasión por el servicio a la comunidad
4) ¿Por qué tiene pasión por el servicio a la comunidad?	Porque se está consciente que en todo el mundo la comunidad tiene muchas desigualdades y faltantes que necesitan ser atendidos
5) ¿Por qué está consciente que en todo el mundo la comunidad tiene muchas desigualdades y faltantes que necesitan ser atendidos?	Porque tenemos compromiso con el desarrollo equitativo de la sociedad.

De esto se desprende la misión que la empresa ha definido para que guie su funcionamiento sea la siguiente.

“Ser un referente del sector y ofertar tratamientos en salud integral al paciente, con espacio físico e instalaciones que identifiquen su entrega personal y compromiso social”

4.9.3 Visión

“Aportar al desarrollo de la comunidad de San Roque brindando una atención de calidad y calidez de excelencia, manteniendo nuestro compromiso social y pasión por el servicio con infraestructura y talento humano especializado

4.9.4 Valores

Continuando con el desarrollo del credo estratégico que será utilizado para el planteamiento es necesario enmarcar la Misión y Visión en pilares fundamentales a los que el personal deberá adecuarse en función del crecimiento y desarrollo. Dentro de este contexto se han complementado los valores antes expuestos de la siguiente manera:

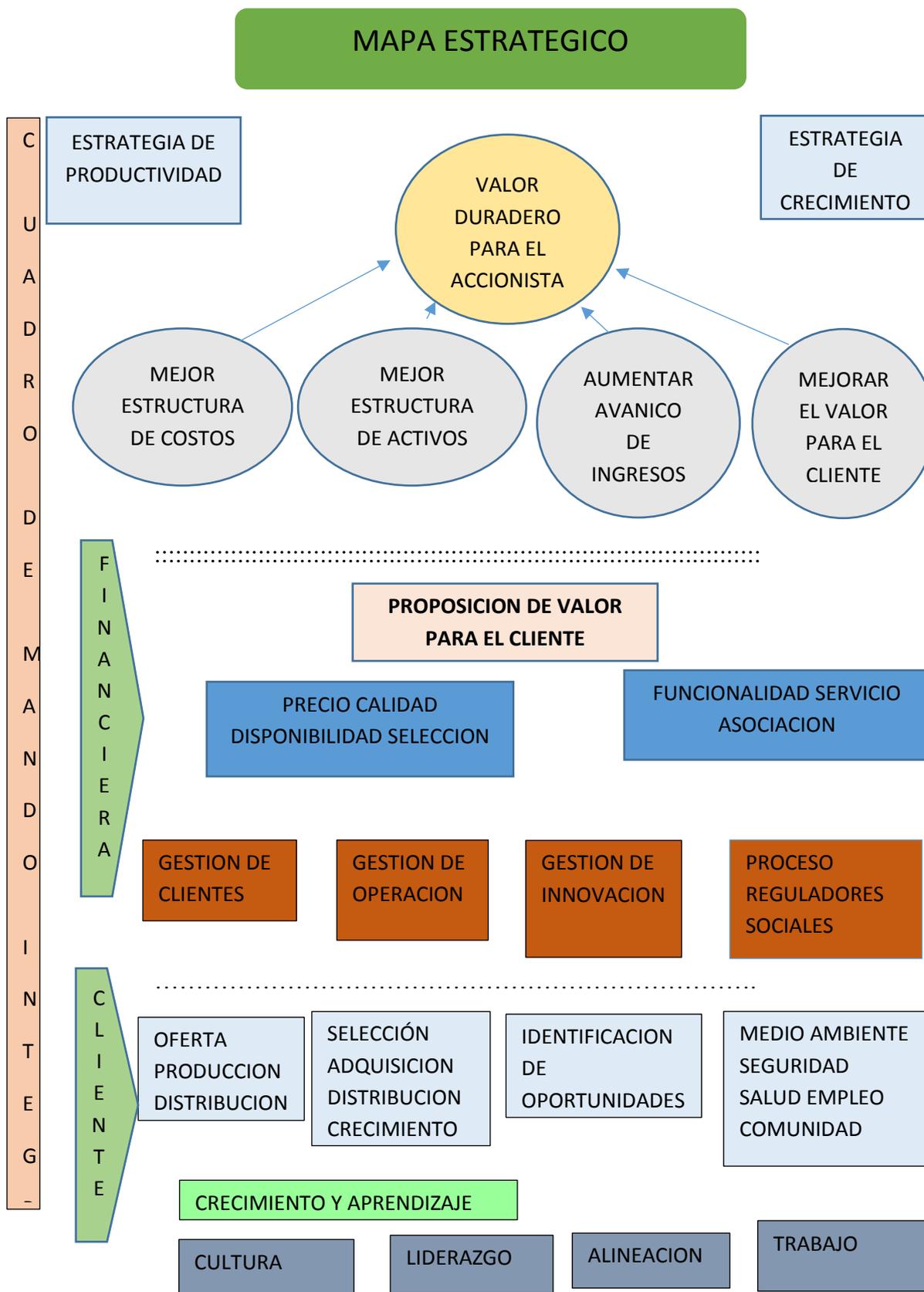
- ❖ Compromiso con el desarrollo de la comunidad
- ❖ Ética en la prestación del servicio
- ❖ Prudencia en la aplicación del conocimiento.
- ❖ Orientación al paciente en la ejecución de nuestro trabajo
- ❖ Honestidad anteponer la verdad de las expresiones y acciones

4.9.5 Desarrollo del Balanced Scorecard

Considerando que para el despliegue estratégico se utilizará la herramienta de Balanced Scorecard, en el caso del Centro Médico al ser un servicio específico es

necesario definir cada una de las perspectivas en función del servicio brindado, por ello a continuación se definirá cada perspectiva del mapa estratégico aplicada al servicio médico

Mapa Estratégico de “Jampik Kamayuk



4.9.6 Perspectivas del BSC.

La naturaleza del mercado de servicios médicos comunitarios es caracterizada por una alta preocupación por ser eficiente en los costos lo que ha llevado, a definir las perspectivas del BSC o Cuadro de Mando Integral de la siguiente manera:

4.9.7 Perspectiva financiera:

Esta perspectiva define cómo se influye la capacidad económica por las labores que realiza el Centro en función de ofertar servicios que sean del agrado del cliente y cumpla con los objetivos estratégicos fijados.

4.9.8 Perspectiva del cliente:

Esta perspectiva busca establecer la relación que tiene el Centro Médico con sus pacientes, sin importar a cuál es su raza, condición social o económica. En este sentido, se intenta medir la satisfacción del mercado frente a los servicios y prestaciones que oferta el centro.

4.9.9 Perspectiva de procesos internos:

Esta perspectiva apunta a medir el impacto que tienen los procesos del servicio ofertando para la satisfacción del cliente. Los indicadores buscan evaluar cómo se hacen las cosas de acuerdo a normas, patrones y estándares. Además en la perspectiva de procesos internos o procesos como también se emplea, se refleja la incidencia que tienen las acciones tomadas por el Centro.

4.10 Distribución de Objetivos

4.10.1 Perspectiva Objetivo Estratégico

- Aprendizaje y Crecimiento
- Mejorar la calidad e infraestructura

4.10.2 Procesos Internos

- Aumentar la certeza de los diagnósticos
- Disminuir los tiempos de atención de su patología

Como se puede notar dentro del mapa estratégico se han mostrado las relaciones entre los objetivos y las metas que propone este centro con el fin de que se muestre su interacción y apego a la consecución de la visión de la empresa en un periodo de tiempo.

4.10.3 Planes de operación para la ejecución de la Estrategia.

En los puntos anteriores del presente trabajo de investigación, se han desarrollado las perspectivas de crecimiento que se han planteado para los próximos cuatro años de funcionamiento del Centro Médico Alternativo “Jampik Kamayuk” se cuenta con parámetros de medición de su desempeño, sin embargo, este plan estratégico no estaría completo si no se lo ejecuta de manera efectiva y para ello se requiere una estructuración clara para su ejecución. Es ahí donde existe la necesidad de plantear planes de operación en el corto, mediano y largo plazo que permitan observar el crecimiento del centro y asegurar el cumplimiento de su visión.

Por ello, a continuación se presentan las matrices de operación principales que complementan el planteamiento de la estrategia y la aterrizan lo expuesto en el Cuadro de Mando Integral.

4.10.4 Indicadores Estratégicos

Conociendo ya los objetivos estratégicos, su interacción dentro del modelo de gestión planteado, y los planes iniciales de operación, a continuación se presentan los indicadores por objetivo, dentro de una ficha de control, que contiene los datos relevantes. Se plantea que el control de los mismos sea del tipo interactivo de manera que permita un monitoreo constante y toma de decisiones acertadas en poco tiempo.

4.11 ANALISIS FODA

Esta herramienta ya clásica para evaluar la situación estratégica de una empresa a definir cursos de acción. Las debilidades y fortalezas son los aspectos internos de la empresa o del emprendedor que afectan las posibilidades de éxito de una estrategia, Ejemplo un desconocimiento del mercado, la falta de capital, la inexperiencia, mientras que el entusiasmo, la capacidad de trabajo y ganas de crecer están entre las fortalezas más comunes, una empresa en marcha también tiene sus debilidades de índole muy diversa según el sector y el equipo de trabajo, ejemplos fallas en la producción, insuficiente marketing, falta de gente adecuada para usar nuevas tecnologías; fortalezas puede venir de la mano de la experiencia específica de la alta gerencia, o puede ser resultado de otros archivos como una base de clientes fieles a un producto muy diferenciado.

Las oportunidades y las amenazas surgen del contexto, es decir de lo que ocurre o puede ocurrir fuera de la empresa. Por lo general estos eventos no pueden ser influenciados, sino que se dan en forma independiente (ver cuadro de análisis esquematizado) un cambio en el marco legal, una tendencia al consumo, la llegada de la nueva tecnología o un cambio de estrategia por parte del competidor pueden aumentar las posibilidades de éxito (oportunidad) o disminuir las (amenazas).

Fortalezas:

- ❖ Es la que tu empresa o negocio hace muy bien mejor que otros

- ❖ Tu empresa es fuerte en el mercado o en el segmento que apunta
- ❖ El equipo este comprometido con la empresa y con la visión del futuro

Debilidades:

- ❖ Son la cosas que tu empresa no hace bien
- ❖ Razones detrás de los problemas existentes
- ❖ Los defectos vienen de las manos de una mala asignación

Oportunidades:

- ❖ El mercado en el que opera tu empresa está en crecimiento
- ❖ Los productos o servicios satisfacen tendencias de consumo
- ❖ Existen nuevas tecnologías que la empresa puede aprovechar

Amenazas:

- ❖ Cosas que hacen los competidores de mejor forma que tu empresa
- ❖ Obstáculos legales, impositivos o normativos enfrenta tu negocio
- ❖ Existen nuevas tecnologías o modas de consumo que amenaza el futuro de tus productos o servicio.

En lo que nombra Pedro López “Con un análisis FODA se busca detectar y aprovechar las oportunidades particulares para un negocio en un momento dado aludiendo sus amenazas, mediante un buen uso de sus fortalezas y una neutralización de sus debilidades”. Cita (Pedro, 2012)

4.12 QUE ES UN MATRIZ FODA

La sigla FODA, es un acróstico de Fortalezas (factores críticos positivos con los que cuenta), Oportunidades (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando

nuestras fortalezas), Debilidades (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir), Amenazas (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

La matriz FODA en castellano en inglés (SWOT) Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats, es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, empresa, etc. que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

Es como si se tomara una “radiografía” de una situación actual puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y en lo que en ellas representa en la matriz son particulares de ese momento, luego de analizarlas, se deberá tomar decisiones estrategias para mejorar la situación actual en el futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo que de esta manera obtener un diagnóstico preciso para tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

Luego de haber realizado el primer análisis FODA se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica teniendo como referencia el propósito de conocer si estamos cumpliendo con los objetivos planteados en nuestra formulación estratégica.

El objetivo primario consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto (oportunidad y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Ejemplos de Fortalezas

- ❖ Buen ambiente laboral
- ❖ Conocimiento del mercado
- ❖ Buena calidad de producto y servicio
- ❖ Cualidades de servicio de alto nivel
- ❖ Procesos técnicos y administrativos de calidad

Ejemplos de Debilidades

- ❖ Falta de capacitación
- ❖ Problemas en la calidad
- ❖ Mala situación financiera
- ❖ Capital de trabajo mal utilizado
- ❖ Incapacidad para ver errores

Ejemplos de Oportunidades

- ❖ Competencia débil
- ❖ Mercado mal atendido
- ❖ Necesidad del producto
- ❖ Inexistencia de competencia
- ❖ Tendencias favorables en el mercado

Ejemplos de amenazas

- ❖ Competencia muy agresiva
- ❖ Aumento de precio en los insumos
- ❖ Competencia consolidada en el mercado
- ❖ Conflictos gremiales
- ❖ Regulación desfavorable

El análisis FODA no se limita a elaborar cuatro listas la parte más importante de este análisis es la evaluación de los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y las amenazas, así como la obtención de las conclusiones de nuestro objeto de estudio y la necesidad de emprender una acción particular, con este tipo de análisis podemos responder a los interrogantes tales como:

- ❖ Tiene la compañía puntos fuertes internos o capacidades fundamentales sobre las cuales se pueda crear una estrategia atractiva.
- ❖ Los puntos débiles de la compañía lo hacen competitivamente vulnerable a la descalificación para buscar ciertas oportunidades
- ❖ Que oportunidades podría buscar con éxito la compañía mediante habilidades, capacidades y recursos con los que cuenta.

- ❖ Que amenazas debe preocupar más a los directivos y que movimientos estratégicos deben considerar para crear una buena defensa.
- ❖ Está funcionando bien la estrategia actual
- ❖ Qué estrategia debemos adoptar
- ❖ Cual sólida es la posición competitiva de la empresa
- ❖ Cuáles son los problemas estratégicos que enfrenta la compañía

La importancia de perfeccionar y trabajar con una matriz FODA reside en que este proceso nos permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática todas las variables que interviene en el negocio con el fin de tener más y mejor información al momento de tomar decisiones. Cita(foda, 2011)

4.13.1 Análisis esquematizado Matriz Plan FODA de “Jampik Kamayuk”.

FORTALEZA	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Ubicación estratégica	Tecnología obsoleta	Convenios con clínicas y centros similares	Nuevos competidores en el área
Habilidad del personal	Falta de esmero en atención al cliente	Utilizar los sistemas de información	Aumento de precios en los insumos
Marco legal requerido	Falta de capacitación	Nuevos mercados	Crisis económica
Buena imagen corporativa		Escasa competencia	Deudas con los proveedores
Poca inversión		Innovación tecnología	

4.14 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE “JAMPIK KAMAYUK”

Recopilar información sobre la demanda de servicios
Realizar un diagnóstico situacional
Desarrollar la propuesta estratégica
Definir indicadores

4.14.1 DESARROLLO DE LA INFORMACION

Encuesta realizada en las comunidades de las patologías más atendidas en este consultorio

CUADRO N° 1

PATOLOGIAS MÁS FRECUENTES

PATOLOGIAS	N° de Pacientes encuestados
Dolor de espalda y cuello	24
Dolor de hombros	18
Dolor de columna	12
Dolor de cabeza	10
Dolor de todo el cuerpo	8
Dolor de las caderas	7
Dolor muscular de las piernas	5
Dolor de las manos muñecas	4
Dolor de articulaciones	3
Dolor de rodillas	2
Dolor de pecho	1
Dolor del dedo gordo	1
Dolor de los talones	1
Dolor por sobre esfuerzo	1
Dolor de las costillas	1
Desgarres musculares	1
Consulta	1



Figura N° 1 Pacientes atendidos por diversas patologías

CUADRO N° 2

DEMANDA EN SERVICIOS DE ATENCION

10 PATOLOGIAS DE MAYOR ATENCION EN “JAMPIK KAMAYUK”	
N°	Patología
1.-	Dolor de Cuello y Espalda
2.-	Dolor de Hombros
3.-	Dolor de la Columna
4.-	Dolor de Cabeza
5.-	Dolor de Todo el Cuerpo
6.-	Dolor de Caderas
7.-	Dolor Muscular de las Piernas
8.-	Dolor de las Muñecas
9.-	Dolor de las Articulaciones
10.-	Dolor de las rodillas (Fuente: encuesta)



Figura N° 2 Atención de patologías más concurridas al centro

CUADRO N° 3

PATOLOGIAS MÁS ATENDIDAS

PATOLOGIAS DE MAYOR ATENCION EN "JAMPIK KAMAYUK"	
MOTIVO DE CONSULTA	Número de pacientes
Dolor de Cuello y Espalda	53
Dolor de Hombros	40
Dolor de la Columna	35
Dolor de Cabeza	12
Dolor de Todo el Cuerpo	10
Dolor de Caderas	8
Dolor Muscular de las Piernas	7
Dolor de las Muñecas	6
Dolor de las Articulaciones	5
Dolor de Las Rodillas	4



Figura N° 3 Consultas y atenciones en el centro

ENCUESTA A PACIENTES

CUADRO N° 4

CONOCIMIENTO SOBRE LA MEDICINA ANCESTRAL

CONOCE LO QUE ES MEDICINA ANCESTRAL	
SI	97
NO	3



Figura N° 4 Conocimientos sobre medicina natural

CUADRO N° 5

ASISTENCIA DEL PACIENTE

ACUDE A CONSULTA DE ESTA MEDICINA POR PRIMERA VEZ	
SI	38
NO	62



Figura N° 5 Desconocimientos de la medicina natural

CUADRO N° 6

PACIENTES NUEVOS A RECONSULTA

POR QUE MOTIVO ASISTIO A LA CONSULTA DE MEDICINA ANCESTRAL	
Por enfermedad de	Dolor del cuerpo, dolor de articulaciones, malestar en general, dolor de espalda, cuello, dolor de las rodillas, dolor del talón, dolor de las caderas, dolor de hombros, dolor de las muñecas, dolor de los tobillos.
Por Limpia	Iluman es la más visitada de acuerdo a la encuesta
Por Nutrición	Sobrepeso, Bajo peso, Desintoxicación.
Por otro Motivo	Vómito, Diarrea

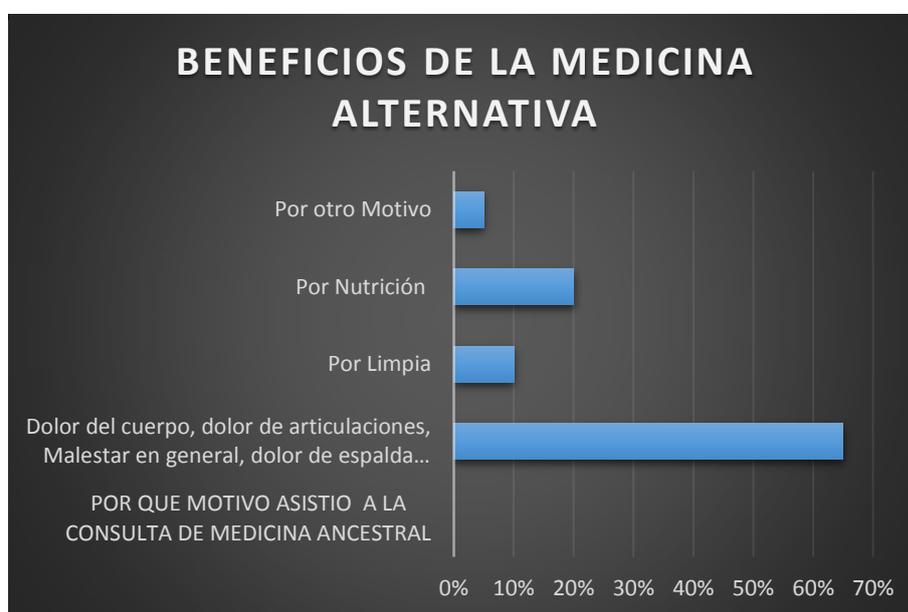
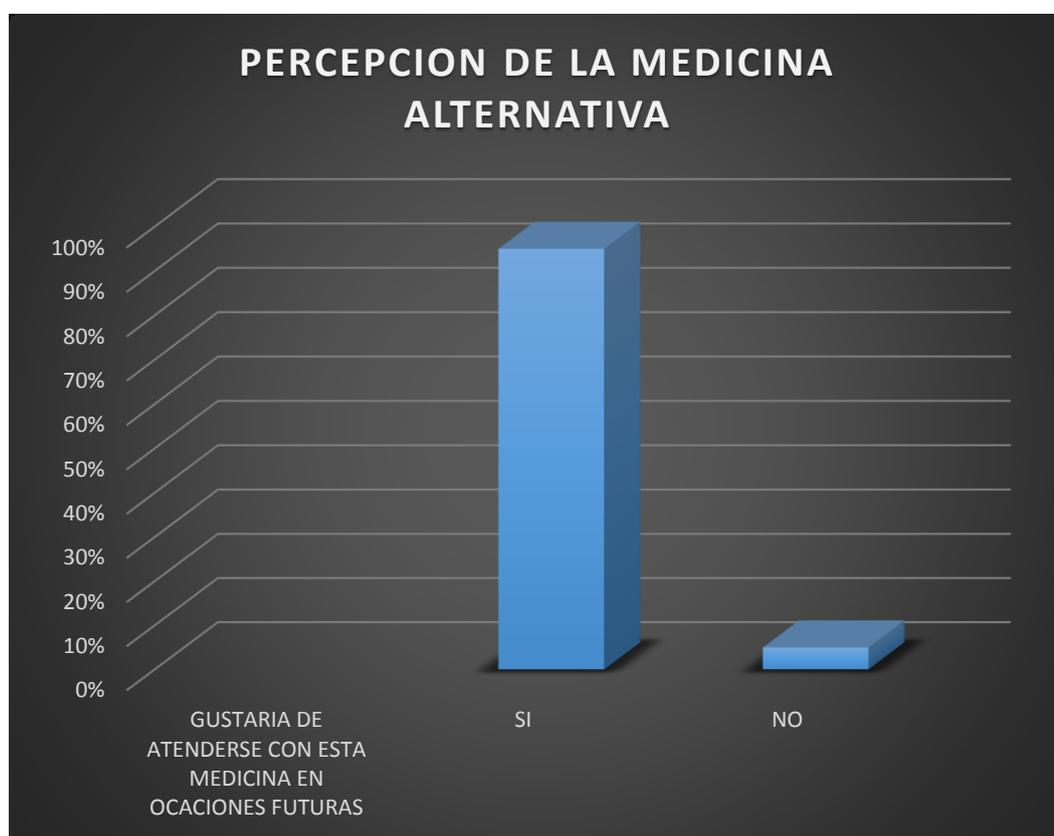


Figura N° 6 Rescate de la medicina ancestral

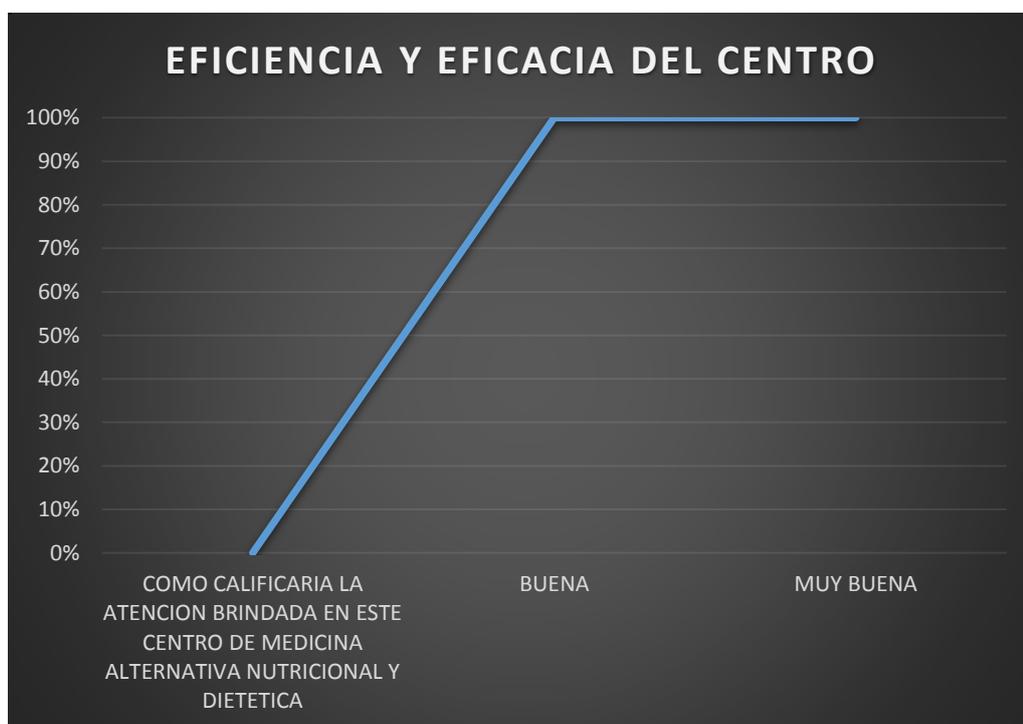
CUADRO N° 7**APRECIACIÓN SOBRE LA MEDICINA NATURAL**

GUSTARIA DE ATENDERSE CON ESTA MEDICINA EN OCASIONES FUTURAS	
SI	95
NO	5

**Figura N° 7 Atención de pacientes con esta medicina**

CUADRO N° 8**OFERTA DEL CENTRO “JAMPIK KAMAYUK”**

COMO CALIFICARIA LA ATENCION BRINDADA EN ESTE CENTRO DE MEDICINA ALTERNATIVA NUTRICIONAL Y DIETETICA	
BUENA	64
MUY BUENA	36

**Figura N° 8 Pacientes satisfechos con medicina alternativa**

4.15 ANALISIS FODA DE “JAMPIK KAMAYUK”

Guía de encuesta	Frecuencia	%	% Acumulado
Conoce lo que es medicina ancestral	54	30	30
Acude a consulta de esta medicina	45	25	55
Por qué motivo asistió a la consulta	33	18,33333333	73,33333333
Gustaría de atenderse con esta medicina	25	13,88888889	87,22222222
Cómo calificaría la atención brindada en este centro	23	12,77777778	100
TOTAL	180	100	

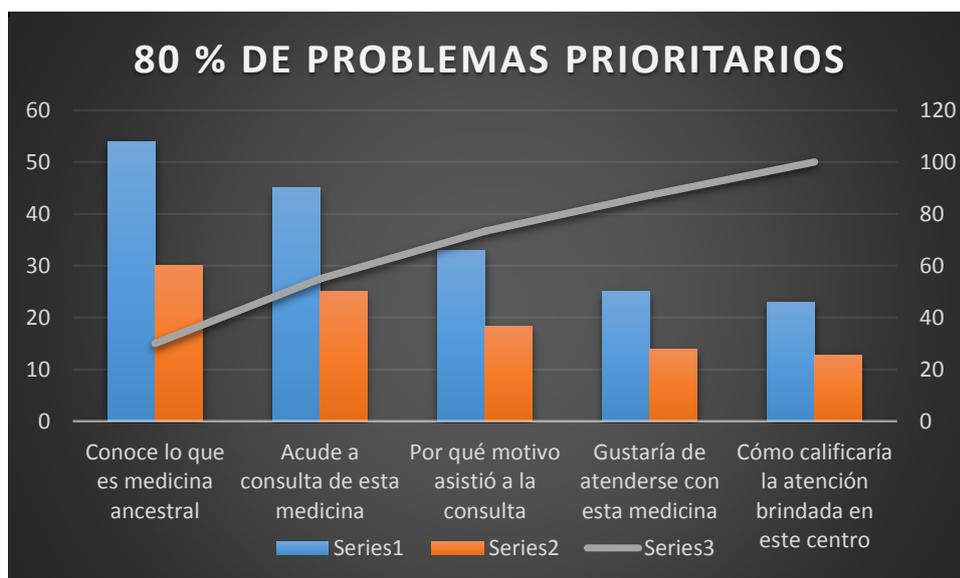


Figura N° 9 Plan de mejoramiento del centro

4.15.1 Plan De Mejoramiento del centro “Jampik Kamayuk”

Mejoramiento de la Estrategia	Indicadores	Acciones estratégicas	Presupuesto	2015	2016	2017
Por qué motivo asistió a la consulta de esta medicina	Calidad del servicio	Promoción del servicio	\$ 2.500	X		
Gustaría de atenderse con esta medicina en ocasiones futuras	Eficiente en los tratamientos	Realizar diagnósticos efectivos	\$ 1.500		X	
Cómo calificaría la atención brindada en este centro de medicina alternativa	Compromiso de atención	Cumplir con los objetivos planteados por el centro	\$ 800			X

4.16 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE “JAMPIK KAMAYUK”

Objetivos Estratégicos de “Jampik Kamayuk”
Promocionar los servicios que oferta el centro Médico Alternativo, para captar clientes.
Potenciar los saberes ancestrales recuperando información valiosa mediante encuestas, entrevistas y grupos focales a la población más antigua del sector.
Aumentar nuestra producción elevando la eficiencia y costos bajos de los tratamientos.
Construir indicadores que establezcan resultados a ser medibles en el tiempo.

4.16.1 Objetivos Estratégicos de “JAMPIK KAMAYUK” a Ejecutarse en los próximos 4 Años.

Objetivos estratégicos de “Jampik Kamayuk”	Indicador	Acciones	Presupuesto	EJECUCIÓN			
				2015	2016	2017	2018
Promoción de los servicios que oferta el centro Médico Alternativo, para captar clientes.	% de gastos de la elaboración de boletines, folletos y propaganda (anual).	Publicar mediante la web (twitter, hotmail, Facebook, folletos, boletines.	\$ 2500 USD				
Potenciar los saberes ancestrales recuperando información valiosa mediante encuestas, entrevistas y grupos focales a la población más antigua del sector.	# de patologías y tratamientos nuevos (anual).	Programar visitas comunitarias con la gente de sabiduría ancestral más antigua.	\$ 3000 USD				
Aumentar la producción elevando la eficiencia; y, costos bajos de los tratamientos.	# de pacientes satisfechos recuperados	Servicio según patología en forma individualizada a nuevo costo	\$ 1000 USD				
Construir indicadores que establezcan resultados a ser medibles en el tiempo	% de ejecución de las actividades	Elaborar objetivos estratégicos que permita un monitoreo constante semestralmente	\$ 2500 USD				

4.16.2 Indicadores a Ejecutarse

% De gastos de la elaboración de boletines y folletos al año.
De patologías y tratamientos nuevos (anual).
De pacientes recuperados (satisfechos)
% De ejecución de las actividades

4.16.2.1 INDICADOR

% de gastos de la elaboración de boletines y folletos al año.

Nombre del indicador	Formula	Tendencia
% de gastos de elaboración de boletines y folletos al año.	$= \frac{\text{ingreso de gastos}}{\text{egreso de gastos}} \times 100$	Ascendente
Unidad de medida	Meta	Seguimiento
% de boletines y folletos utilizados	Aumentar la gestión captación de recursos.	Anual
Descripción		
Mide el seguimiento de la información y evolución del centro.		

4.16.2.2 INDICADOR

% de visitas y charlas educativas en el año.

Nombre del indicador	Formula	Tendencia
% de visitas y charlas.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de horas programadas}}{\text{N}^\circ \text{ de horas cumplidas}} \times 100$	Ascendente
Unidad de medida	Meta	Seguimiento
# de horas cumplidas en la planificación.	Gestión de uso adecuado de los recursos.	Anual
Descripción		
Mide el seguimiento del calendario de ejecución.		

4.16.2.3 INDICADOR

De pacientes satisfechos

Nombre del indicador	Formula	Tendencia deseable
# Pacientes satisfechos	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes satisfechos recuperados}}{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos}} \times 100$	Ascendente
Unidad de Medida	Meta	Seguimiento
% de seguimiento de los tratamientos	Gestión de satisfacción de los pacientes	Mensual
Descripción		
Clientes satisfechos que han logrado sus objetivos		

4.16.2.4 INDICADOR

% de ejecución de las actividades

Nombre del indicador	Formula	Tendencia
% de ejecución de las actividades	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de horas ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ total horas planificadas}} \times 100$	Ascendente
Unidad de medida	Meta	Seguimiento
% de trabajo cumplido en la planificación.	Gestión obtención de diagnósticos.	Semanal
Descripción		
Monitoreo de los diagnósticos para medir los objetivos estratégicos.		

4.17 Indicadores Externos

4.17.1: INDICADOR

Demanda de los servicios

Nombre del indicador	Formula	Tendencia
# de egreso de pacientes	$= \frac{\text{Paciente de registro}}{\text{Paciente x primera vez}} \times 100$	Ascendente
Unidad de medida	Meta	Seguimiento
% de pacientes nuevos	Aumentar la gestión de admisión	Mensual
Descripción		
Mide la evolución del sistemas de archivo del centro		

4.17.2 INDICADOR

Percepción de los beneficios de la Medicina Ancestral

Nombre del indicador	Formula	Tendencia deseable
# de atenciones	$= \frac{\text{Tratamientos dados en el consultorio}}{\text{Tratamientos estimados}} \times 100$	Ascendente
Unidad de Medida	Meta	Seguimiento
% de pacientes con alta	Investigar nuevos tratamientos de atención y mejorar los días y tiempos de estada	Semestral
Descripción		
Mide la satisfacción de los tratamientos y visita del paciente		

4.17.3 INDICADOR

Diagnostico Situacional

Nombre del indicador	Formula	Tendencia deseable
% de pacientes con pronóstico previo atendidos	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de consultas con pronostico previo}}{\text{N}^\circ \text{ de consultas registradas}} \times 100$	Ascendente
Unidad de Medida	Meta	Seguimiento
% de consultas con pronóstico previo	Hacer un seguimiento de los pacientes.	Mensual
Descripción		
Recomendar de acuerdo al caso dolor y/o patología y mejore su calidad de vida		

4.17.4 INDICADOR

Retención de pacientes

Nombre del indicador	Formula	Tendencia deseable
# de retención de pacientes según patologías	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de consultas brindadas por patologia}}{\text{N}^\circ \text{ de consultas estimadas por patologia}} \times 100$	Ascendente
Unidad de Medida	Meta	Seguimiento
% de consultas por patología	Seguimiento de los pacientes del centro.	Mensual
Descripción		
Promoción del servicio del centro por vía web, telefónica, switter, Hotmail y Facebook.		

4.17.5 INDICADOR

Número de atenciones

Nombre del indicador	Formula	Tendencia deseable
# de tratamientos por patologías	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de tratamientos con medicina natural por patologia}}{\text{N}^\circ \text{ total de tratamientos brindados}} \times 100$	Ascendente
Unidad de Medida	Meta	Seguimiento
% de los tratamientos por patología	Pacientes satisfechos con esta nueva medicina.	Semestral
Descripción		
Pacientes que se han logrado sus objetivos		

4.18 USUARIOS EXTERNOS

INDICADOR

Satisfacer al usuario externo

Nombre del indicador	Formula	Tendencia deseable
# de pacientes con alta.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos con alta}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes atendidos con alta}} \times 100$	Ascendente
Unidad de Medida	Meta	Seguimiento
% de pacientes curados.	Dar a conocer los beneficios esta nueva medicina.	Semanalmente
Descripción		
Aumento de nuevos clientes a ser tratados en este consultorio.		

INDICADOR**Frecuencia de pacientes por zonas geográficas**

Nombre del indicador	Formula	Tendencia deseable
# De pacientes por zona geográfica.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes por zona geografica atendida}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes registrados}} \times 100$	Ascendente
Unidad de Medida	Meta	Seguimiento
% de pacientes por zona.	Cubrir las demandas y necesidades que tiene la población en estudio según patología.	Semestralmente
Descripción		
Implantar este sistema para captar nuevos clientes.		

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES

Se desarrolló una matriz FODA el cual ha servido como herramienta para fijar lineamientos estratégicos en el presente trabajo.

Un plan estratégico bien desarrollado permite a la organización competir estratégicamente con sus competidores y ganar mercado.

La información recolectada en las comunidades de este sector de San Roque muestra la gran aceptación de esta medicina alternativa.

Se logró la masificación del centro para los próximos 4 años, manteniendo la cultura de respeto y servicio de atención en salud.

Rescatar los saberes ancestrales de nuestra medicina natural.

Mantener la atención en el centro a bajos costos; con eficiencia y eficacia en los tratamientos.

5.2 RECOMENDACIONES

Implementar la Planificación Estratégica, para el mantenimiento de la administración técnica y administrativa del centro.

Fomentarla eficiencia y eficacia de la atención en el centro “Jampik Kamayuk” mediante la capacitación del talento humano para definir el negocio.

Se recomienda implementar indicadores que establezcan resultados a ser medibles en el tiempo.

Implementar la matriz FODA para poder evaluar y conocer la realidad del centro.

Se recomienda visualizar y determinar las políticas del competidor para atacar las debilidades y amenazas y convertirlas en oportunidades y fortalezas para el centro.

Se recomienda perfeccionar nuestros tratamientos en medicina natural ancestral, lográndose así el compromiso con el desarrollo de la comunidad y sus alrededores.

Implementar a futuro el Balanced Scorecard cuando esta planificación estratégica sea implementado para seguir los lineamientos que tiene este enfoque metodológico de gestión, cumplir con esta estrategia porque amerita el centro ser evaluado cada seis meses.

Documentar los procedimientos terapéuticos de nuestra medicina andina.

Documentar la frecuencia e incidencia de las patologías por comunidades y sean sometidos a análisis.

BIBLIOGRAFIA:

- Berriozabal, G. N. (2003).
<http://www.sinnexus.com/downloads/SnxCuadroMandoPYME.pdf>. *cuadro de mando integral*, N° 14. 1-19.
- Carrillo, D. (23 de Junio de 2011). www.liderazgoymercado.com/mercadeo.
- Castilla, H. C. (12 de 12 de 2012).
<http://www.monografias.com/trabajos76/balanced-scorecard/balanced-scorecard.shtml>.
- Cuellar, A. D. (22 de junio de 2007). *planificacion estrategica*. Recuperado el 28 de Enero de 2014
- Ecuador, C. d. (20 de Octubre de 2008). www.asambleanacional.gob.ec.
- Ecuador, m. d. (27 de marzo de 2012). Obtenido de
<http://www.salud.gob.ec/analisis-estadistico-de-inversion-del-gobierno-en-salud-esta-publicado/>
- Eduardo, E. (1990). Pan de America. En E. Eduardo, *Pan de America* (págs. 16-31). Quito- Ecuador: ABY Ayala.
- Escalona, I. I. (2013). <http://www.monografias.com/trabajos16/planeacion-nepsa/planeacion-nepsa.shtml>.
- Evoli, J. (17 de Diciembre de 2009).
<http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml>.
- foda, M. (2011). Obtenido de <http://www.matrizfoda.com/>
- Fuentes, L. A. (13 de diciembre de 2007). www.humanidades medicas. Obtenido de [monografias.com](http://www.monografias.com).
- Guaman, A. (2012). *Medicina en Ecuador*. Ecuador .
<http://definicion.de/gestion/>. (sabado de Julio de 2014).

Investigacion. (2008). Obtenido de www.imarpe.pe/imarpe/.../adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Jaramillo, K. (27 de Enero de 2010). *www.monografias.com*. Recuperado el 27 de Enero de 2014

Jeftee. (27 de Enero de 2014). *www.monografias.com*. Recuperado el Martes de Enero de 28

Kaplan, R. (Enero- Febrero de 1992). Obtenido de http://www.degerencia.com/tema/balanced_scorecard

Kaplan, R. (1992). *www.degerencia.com*. Obtenido de http://www.degerencia.com/tema/balanced_scorecard

Martinez , R. (2002). Obtenido de <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/rm04/rm04.pdf>

Mena, V. (1985). *Coleccion basica de escritores Ecuatorianos*. Ecuador: Casa de la Cultura Ecuatoriana.

Metodologia. (2008). Obtenido de www.academia.edu/.../Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion

Morales, R. H. (2010). *Ciencias Administrativas y Relaciones Industriales*. San Martin.

Narvaez, C. (2010). https://www.google.com.ec/search?q=jambik+kamayuk&oq=jambik+&aqs=chrome..69i57j69i59j0l4.4989j0j7&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8.

Neyra, C. (20 de marzo de 2002). <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>.

OMS / Seguridad del paciente. (20014). Obtenido de www.who.int/topics/patient_safety/es/

Pedro, L. (17 de Diciembre de 2012). Obtenido de <http://www.buenosnegocios.com/notas/231-analisis-foda-diagnostico-decidir>

Publica, M. d. (junio de 2014). *Estructura del Ministerio de Salud Publica /Subsecretaria Nacional de Garantia de la Calidad de los Servicios de Salud*.
Obtenido de www.salud.gob.ec › El Ministerio

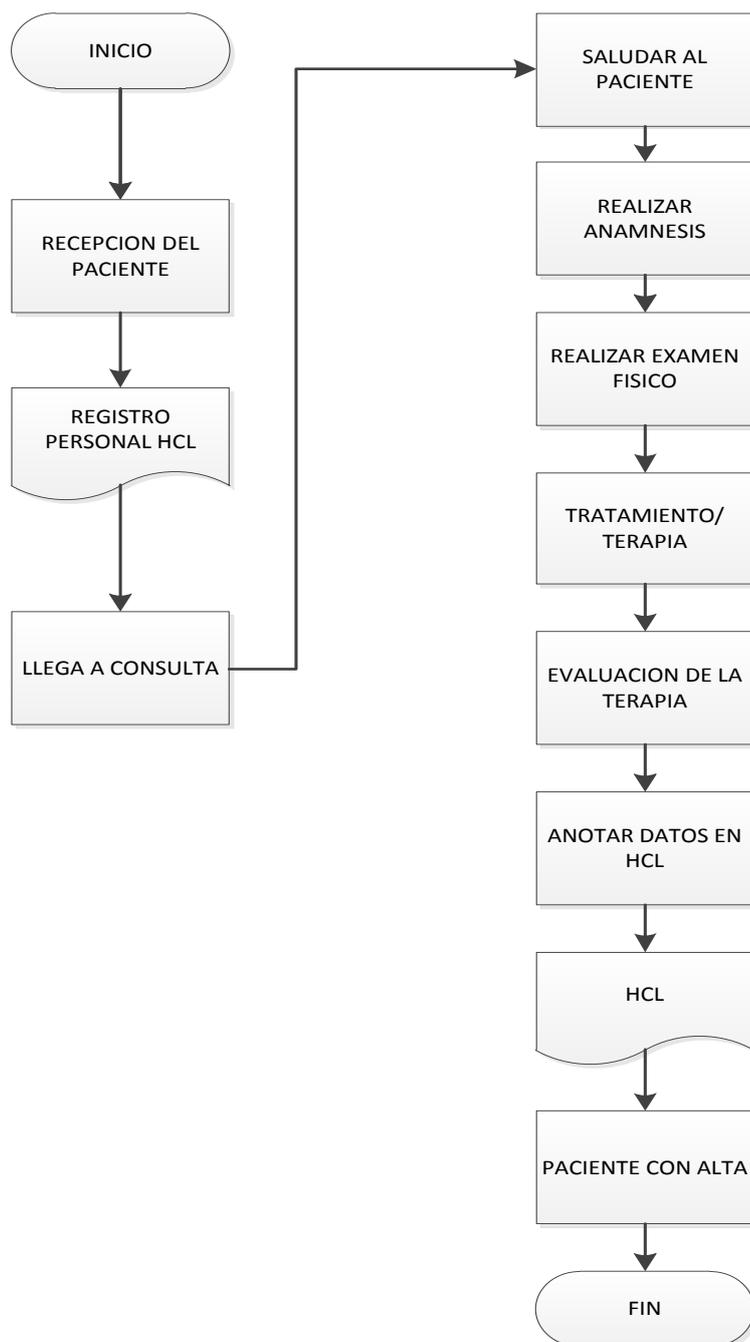
Rojas, P. (07 de Junio de 2005). *www.planificacion estrategica en salud*.
Recuperado el 27 de Enero de 2014

S., F. G. (2008). *Como Diseñar un Plan de Negocios* . Buenos Aires.

Salud, O. P. (2002). *htt://www.ops.org.bo/texto completo/pi31763.pdf*.

ANEXOS

CUADRO N° 9
REPRESENTACION GRAFICA DE ATENCION EN “JAMPIK
KAMAYUK”



Elaborado por: Marco Montalvo Morales

GLOSARIO DE TERMINOS:

LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La palabra estrategia deriva del griego stratos, que significa (ejercito), y del verbo ag. Sinónimo de << dirigir >> o << conducir >>. Es tomar un conjunto de decisiones que llevadas a la práctica a través de la acción, nos permitan acercarnos a un determinado futuro deseado en otras palabras es determinar con alguna probabilidad donde vamos a estar en el futuro, en función a las decisiones que tomemos hoy logrando así los objetivos trazados de una organización que es fundamental para permanecer en el tiempo y adaptarse a un medio altamente cambiante.

GESTIÓN

Del latín gestio, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados: como consultores, productores gerentes, entre otros y de acciones, busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio de ello dependerá hacer mejor las cuestiones correctas que influye directamente en el éxito.

SERVICIO DE ATENCIÓN

Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

MEDICINA ALTERNATIVA

Puede definirse como los recursos para sanar que se presentan en todos los sistemas de salud, modalidades y prácticas con sus teorías y creencias acompañantes,

intrínsecas al dominio político de los sistemas de salud de una sociedad en particular o de una cultura dada en un periodo histórico.

JAMPIK KAMAYUK

Término auténticamente Kichwa (JANPIK= curador, sanador; KAMAYUK= el que sabe, dueño de; el que tiene poder).

PRODUCTO

Bien material, servicio o idea que tiene un valor para el consumidor y que es susceptible a satisfacer una necesidad.

POSICIONAMIENTO

El posicionamiento en el mercado de un producto o servicio es la manera en que los consumidores definen un producto a partir de sus atributos importantes es decir, el lugar que ocupa el producto en la mente de los clientes en relación a los productos de la competencia.

ANALISIS FODA

Es el análisis interno de una organización con el fin de establecer los puntos débiles y los puntos fuertes, y de su entorno con el fin de identificar las amenazas para la organización y las oportunidades que le ofrecen. Las siglas FODA corresponden a las iniciales de: Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenazas.

MEDICINA TRADICIONAL

Es la suma total de conocimientos, técnicas y procedimientos basados en las teorías creencias y las experiencias indígenas de diferentes culturas, sean o no

explicable, utilizados para el mantenimiento de la salud así como para la prevención, el diagnóstico, la mejora o el tratamiento de enfermedades físicas y mentales.

PREPARACIONES HERBARIAS

Son la base de las preparaciones herbarias que se componen de materiales herbarios triturados o pulverizados o extractos tinturas y aceites grasos de materiales herbarios.

ACTIVIDAD TERAPEUTICA

La actividad terapéutica se refiere a la prevención, el diagnóstico y el tratamiento satisfactorios de enfermedades físicas y mentales el alivio de estos síntomas y la modificación o la regulación beneficiosa del organismo.





CENTRO DE MEDICINA ALTERNATIVA “JAMPIK KAMAYUK”



“PARA NUESTRA CULTURA
LAS PLANTAS LOS RIOS LOS
ANIMALES HABLAN”

CENTRO MEDICO ALTERNATIVO NUTRICIONAL Y DIETETICO.

“JAMPIK KAMAYUK”

MARCO MONTALVO MORALES

CON EXPERIENCIA EN:

- ◇ TERAPIAS ALTERNATIVAS ANCESTRALES
- ◇ NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
- ◇ ETNO MEDICINA / BIOMEDICINA
- ◇ HERBOLARIA EQUILIBRIO ENERGETICO
- ◇ QUIROMASAJE ANCESTRAL
- ◇ MEDICINA ORIENTAL
- ◇ DESENTOXICACION EN ENFERMEDADES NATURALES



DIR: SAN ROQUE- CALLE MODESTO
LARREA

A MEDIA CUADRA DEL COLISEO
MARCO PROAÑO MAYA

TELF: 2900529 – CEL: 0994539502
marcoterapia@hotmail.es

ATENCION PERMANENTE:

“ALLI SHAMUSHKA KAPAY”

¡¡TE ESPERAMOS!!

CENTRO MEDICO ALTERNATIVO “JAMPIK KAMAYUK”
ENCUESTA DE SATISFACCION AL PACIENTE

Edad: _____

Ocupación: _____

Procedencia: _____

1.- Conoce lo que es medicina ancestral? Si ___ No ___

La medicina ancestral es la curación con productos naturales y conocimientos ancestrales.

2.- Acude a consulta de esta medicina por primera vez? Si ___ No ___

Si su respuesta es no, conteste a que numero de consulta está asistiendo.

Nº de consulta _____

3. Por qué motivo asistió a la consulta de medicina ancestral?

Por enfermedad de.....

Por limpia.....

Por nutrición.....

Por otro motivo (especifique).....

4.- Gustaría de atenderse con esta medicina en ocasiones futuras. Sí ___ No ___

El tratamiento ancestral con productos de la naturaleza está al alcance de todos

5.- Cómo calificaría la atención brindada en este centro de Medicina Alternativa Nutricional y Dietética.

¡ AYUDENOS A MEJORAR !

Lo invitamos a responder una encuesta sobre nuestra cultura tradicional indígena.