

INDICE DE CONTENIDOS**RESUMEN EJECUTIVO****CAPITULO I**

	PAGS.
1. GENERALIDADES	1
1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	1
1.2 GIRO DEL NEGOCIO	3
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
1.4 CULTURA ORGANIZACIONAL	10
1.5 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.6 OBJETIVOS DEL PLAN	15
1.6.1 OBJETIVO GENERAL	15
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.7 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	15
1.8 MARCO CONCEPTUAL	30

CAPITULO II

2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	32
2.1.1 ANÁLISIS EXTERNO	32
2.1.1.1 MACRO AMBIENTE	32
2.1.1.1 FACTOR ECONÓMICO	32
2.1.1.1.1 PIB	32
2.1.1.1.2 DOLARIZACIÓN	34
2.1.1.1.3 INFLACIÓN	35
2.1.1.1.4 TASAS DE INTERÉS	37
2.1.1.1.5 RIESGO PAÍS	39
2.1.1.2 FACTOR POLÍTICO	40
2.1.1.3 FACTOR LEGAL	40
2.1.1.4 FACTOR SOCIAL	43
2.1.1.4.1 EDUCACIÓN	44
2.1.1.4.2 SALUD	45
2.1.1.4.3 POBREZA	48
2.1.1.4.4 CANASTA FAMILIAR	49
2.1.1.4.5 EVOLUCIÓN DEL SALARIO BÁSICO UNIFICADO	51
2.1.1.4.6 CULTURA	52
2.1.1.5 FACTOR TECNOLÓGICO	53
2.1.1.6 FACTOR AMBIENTAL	55
2.1.1.2. MICRO AMBIENTE	55
2.1.1.1. PROVEEDORES	55
2.1.1.2 CLIENTES	62
2.1.2.3 COMPETENCIA	79
2.2 ANÁLISIS INTERNO	80
2.2.1 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	80

2.2.2 CAPACIDAD FINANCIERA	83
2.2.3 CAPACIDAD DE SERVICIO	83
2.2.4 CAPACIDAD TECNOLÓGICA	87
2.2.5 CAPACIDAD DE RECURSO HUMANO	88
2.2.6 CAPACIDAD DE COMERCIALIZACIÓN	89
2.3 ANÁLISIS FODA	90
2.3.1 MATRICES	90
2.3.1.1 MATRICES RESUMEN	90
2.3.1.1.1 MATRIZ RESUMEN EXTERNA	90
2.3.1.1.2 MATRIZ RESUMEN INTERNA	92
2.3.1.2 MATRIZ GENERAL ELECTRIC	93
2.3.1.3 MATRIZ DE PRIORIZACION	94
2.3.1.4 MATRICES DE ACCIÓN	102
2.3.1.4 .1 MATRIZ DE ÁREAS OFENSIVAS “FO”	103
2.3.1.4 .2 MATRIZ DE ÁREAS DEFENSIVAS DE INICIATIVA ESTRATÉGICA “DA”	106
2.3.1.4 .3 MATRIZ DE ÁREAS DE RESPUESTA ESTRATÉGICA “FA”	109
2.3.1.4 .4 MATRIZ DE ÁREAS DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO “DO”	112
2.3.1.5 MATRIZ DE SÍNTESIS	114

CAPITULO III

3.0 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE ECUASANTAS CENTRO MÉDICO EL BATAN.	116
3.1 DEFINICIÓN DEL NEGOCIO	116
3.2 FILOSOFÍA CORPORATIVA	118
3.3 MATRIZ AXIOLÓGICA	119
3.3.1 PRINCIPIOS	119
3.3.2 VALORES	120
3.3.3 PARADIGMAS	121
3.4 MISIÓN	121
3.5 VISIÓN	122
3.6 OBJETIVOS	123
3.6.1 OBJETIVOS CORPORATIVOS	124
3.6.2 PROPUESTA DE VALOR POR CADA PERSPECTIVA	124
3.6.3 PROPUESTA DE VALOR PARA CLIENTES	124
3.6.4 PROPUESTA DE VALOR EN PROCESOS Y REDES DE COOPERACIÓN	125
3.6.5 PROPUESTAS DE VALOR EN CAPITAL INTANGIBLE	125
3.6.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CLAVES	126
3.7 MAPA POR PERSPECTIVAS	127

3.8 ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	129
3.9 TIEMPO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CLAVE.	129
3.10 DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA CORPORATIVA	130

CAPÍTULO IV

4.0 CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BSC)	132
4.1 DEFINICIÓN DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL	132
4.2 ELABORACIÓN CUADRO DE MANDO INTEGRAL	132
4.3 DEFINIR KPI 3M'S	132
4.3.1 Definir Medidas (INDICADORES)	133
4.3.2 Definir Metas	135
4.3.3 Definir Medios	136

CAPITULO V

5.0 DETERMINACIÓN DE PROYECTOS	137
5.1 PRIORIZACION DE PROYECTOS	139
5.2 CUADRO RESUMEN DE PROYECTOS	140
5.3 ELABORACIÓN DE PERFILES DE PROYECTOS	140
5.3.1 PROYECTO 1: Difusión e implementación del modelo de gestión estratégico	140
5.3.2 PROYECTO 2: Mejora en la atención al cliente	142
5.3.3 PROYECTO 3: Actualización del programa de capacitación por competencias	143
5.3.4 PROYECTO 4: Mejoramiento del sistema de evaluación para determinar las necesidades de capacitación.	145
5.3.5 PROYECTO 5: Sistema de asignación de turnos	147
5.3.6 PROYECTO 6: Plan de inducción y reinducción al personal.	148
5.3.7 PROYECTO 7: Reducción de tiempos en la atención al cliente	150
5.3.8 PROYECTO 8: Implementación de un sistema e comunicación vía intranet	152
5.3.9 PROYECTO 9: Planeación más participativa en el mercado	153
5.3.10 PROYECTO 10: Sistema de Gestión Integral	155
5.4 PROGRAMACIÓN DE PROYECTOS	156
5.5 DESARROLLO DE PROYECTOS	167
5.5.1 PROYECTO 1: Implementación y difusión del modelo de gestión estratégica	167
5.5.1.1 Antecedentes	167
5.5.1.2 Alcance	167

5.5.1.3 Objetivo del Proyecto	167
5.5.1.4 Objetivos Estratégicos	168
5.5.1.5 Justificación	168
5.5.1.6 Desarrollo de actividades del proyecto	168
5.5.2 PROYECTO 2: Mejora en la atención al cliente	171
5.5.2.1 Antecedentes:	171
5.5.2.2 Alcance:	171
5.5.2.3 Objetivo del Proyecto:	171
5.5.2.4 Objetivos específicos:	171
5.5.2.5 Justificación	171
5.5.2.6 Desarrollo de actividades del proyecto	172
5.5.3 PROYECTO 3: Actualización del programa de capacitación por competencias	177
5.5.3.1 Antecedentes	177
5.5.3.2 Alcance	177
5.5.3.3 Objetivo del Proyecto	177
5.5.3.4 Objetivos específicos	178
5.5.3.5 Desarrollo de actividades del proyecto	178
5.5.4 PROYECTO 4: Mejoramiento del sistema de evaluación para determinar las necesidades de capacitación	184
5.5.4.1 Antecedentes	184
5.5.4.2 Alcance	184
5.5.4.3 Objetivo del proyecto	185
5.5.4.4 Objetivos específicos	185
5.5.4.5 Desarrollo de actividades del proyecto	185

CAPITULO 6

6.1 ANÁLISIS FINANCIERO	188
6.1 ANÁLISIS FINANCIERO Y PRESUPUESTARIO	188
6.2 PRESUPUESTO GENERAL POR PROYECTO	189
6.3 FLUJO DE CAJA SIN PROYECTOS	190
6.4 FLUJO DE CAJA CON PROYECTOS	191
6.5 ANÁLISIS DEL FLUJO DE CAJA PROYECTADO	192
6.5.1 TASA MÍNIMA DE ACEPTACIÓN DE RENDIMIENTO	192
6.5.2 VALOR ACTUAL NETO	192
6.5.2.1 VAN SIN PROYECTOS	192
6.5.2.2 VAN CON PROYECTOS	193
6.5.2.3 VAN CON FLUJOS INCREMENTALES	193
6.5.3 TASA INTERNA DE RETORNO	194
6.5.3.1 TIR CON PROYECTOS	194
6.5.3.2 TASA INTERNA DE RETORNO CON FLUJOS INCREMENTALES	194

6.5.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	194
--	------------

CAPITULO 7

7.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	196
7.1 CONCLUSIONES	196
7.2 RECOMENDACIONES	197
ANEXOS	199

INDICE DE FIGURAS Y CUADROS

	PAGS.
FIGURA 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	10
FIGURA 2 DIAGRAMA CAUSA - EFECTO	15
FIGURA 3 DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	16
FIGURA 4 PROYECTO DE IMPLEMENTACION BSC	20
FIGURA 5 PERSPECTIVAS FUNDAMENTALES	21
FIGURA 6 CADENA DE VALOR	25
FIGURA 7 MAPA ESTRATEGICO	27
FIGURA 8 ADMINISTRACION A TRAVES DE BSC	29
FIGURA 9 PIB	34
FIGURA 10 INFLACION	36
FIGURA 11 TASA DE INTERES ACTIVA	37
FIGURA 12 TASA DE INTERS PASIVA	38
FIGURA 13 RIESGO PAIS	39
FIGURA 14 SISTEMA NACIONAL DE SALUD	42
FIGURA 15 ANALFABETISMO	45
FIGURA 16 PRESUPUESTO	47
FIGURA 17 DESEMPLEO	49
FIGURA 18 CANASTA FAMILIAR	50
FIGURA 19 SALARIO	51
FIGURA 20 CULTURA	52
FIGURA 21 ENCUESTA PROVEEDORES	57
FIGURA 22 ENCUESTA PROVEEDORES	57
FIGURA 23 ENCUESTA PROVEEDORES	58
FIGURA 24 ENCUESTA PROVEEDORES	59
FIGURA 25 ENCUESTA PROVEEDORES	59
FIGURA 26 ENCUESTA PROVEEDORES	60
FIGURA 27 ENCUESTA PROVEEDORES	61
FIGURA 28 PROVEEDORES	61
FIGURA 29 DISTRIBUCION DE CLIENTES	62
FIGURA 30 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	65
FIGURA 31 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	66
FIGURA 32 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	66
FIGURA 33 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	67
FIGURA 34 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	68
FIGURA 35 ENCUESTA SATISFACCION	69

CLIENTES	
FIGURA 36 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	69
FIGURA 37 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	70
FIGURA 38 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES	71
FIGURA 39 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	72
FIGURA 40 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	72
FIGURA 41 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	73
FIGURA 42 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	74
FIGURA 43 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	74
FIGURA 44 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	75
FIGURA 45 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	75
FIGURA 46 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	76
FIGURA 47 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	77
FIGURA 48 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	77
FIGURA 49 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	78
FIGURA 50 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	78
FIGURA 51 ENCUESTA CLIENTES POTENCIALES	79
FIGURA 52 ORGANIGRAMA CENTRO MEDICO	81
FIGURA 53 FLUJO SERV. CLIENTE	86
FIGURA 54 MODELO PLAN DE CAPACITACION MATRIZ EXTERNA	90
MATRIZ INTERNA	92
MATRIZ GENERAL ELECTRIC	93
MATRIZ DE PRIORIZACION	94
MATRIZ PRIORIZACION FORTALEZAS	100
MATRIZ PRIORIZACION DEBILIDADES	101
MATRIZ DE AREAS OFENSIVAS FO	102
MATRIZ DE AREAS DEFENSIVAS DA	105
MATRIZ DE RESPUESTA ESTRATEGICA FA	108
MATRIZ DE AREAS DE MEJORAMIENTO DO	111
MATRIZ SINTESIS	114
OBJETIVOS ESTRATEGICOS CLAVES	126
MAPA ESTRATEGICO POR PERSPECTIVAS	127
MAPA ESTRATEGICO	131
CUADRO DE MANDO INTEGRAL	134
PRIORIZACION DE PROYECTOS	139
RESUMEN DE PROYECTOS	140
PRESUPUESTO POR PROYECTO	188
PRESUPUESTO GENERAL POR PROYECTO	189

FLUJO DE CAJA SIN PROYECTOS	190
FLUJO DE CAJA CON PROYECTOS	191