



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DEL ECUADOR  
“SEDE ESMERALDAS”**

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS**

**TEMA:**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA COLÓN DE LA CIUDAD DE  
ESMERALDAS**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: MÁSTER  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ANÁLISIS PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS**

**Autor: Miguel Rodríguez Mosquera**

**Asesor: Mercedes Sarrade Peláez**

**Esmeraldas-Ecuador**

**Diciembre -2015**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN**

**TRIBUNAL DE GRADO**

**TEMA:** PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA COLÓN DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

Autor: Miguel Rodríguez Mosquera

Mgtr. Mercedes Sarrade Peláez .....  
**DIRECTOR DE TESIS**

Mgtr. Ramón Angulo Cuellar .....  
**LECTOR 1**

Mgtr. Sinay Vera Pinargote .....  
**LECTOR 2**

Mgtr. José Luis Vergara Torres .....  
**LECTOR 3**

Ing. Maritza DemeraMejia .....  
**SECRETARIA GENERAL PUCESE**

Esmeraldas-Ecuador  
Diciembre -2015

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, **SEGUNDO MIGUEL RODRÍGUEZ MOSQUERA**, portador de la Cédula de Ciudadanía No 0801643917 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS “MBA”** son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud declaro que el contenido, las conclusiones los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Miguel Rodríguez Mosquera

0801643917

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres, para ellos que siempre han estado apoyándome cuando más los necesitaba a lo largo de mi vida, porque aunque ya he logrado graduarme, trabajar y formar una familia, ellos me siguen brindando su apoyo, afecto y sobre todo amor.

A mi esposa quien es la persona que ha estado en todos los buenos y malos momentos.

A mí querida hija quien con su nobleza ayudó a la culminación de este trabajo.

Un agradecimiento especial para mi estimada amiga Mechita quien con sus conocimientos y paciencia supo direccionar mi trabajo de investigación que se está culminando.

**A TODOS Y TODAS GRACIAS**

## **Agradecimiento**

Mi gratitud está dirigida a los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación.

A la Universidad Católica institución donde terminé mi último escalón de la carrera hacia un futuro en donde sea partícipe en el mejoramiento de vida profesional.

## Prólogo

Este trabajo de tesis para la obtención del título de Magister en Administración de Empresas “MBA” cuyo título es, “Plan Estratégico para la Clínica de Servicios Médicos Colón de la ciudad de Esmeraldas”. Está dividido en cinco capítulos:

El primero ayuda a conocer el problema de la institución, el por qué se desarrolla esta temática y los objetivos planteados para renovar el funcionamiento de la Clínica;

El segundo capítulo clarifica las directrices mediante conceptos y definiciones estructuradas;

El tercer capítulo da la oportunidad de conocer los métodos, técnicas y herramientas que se utilizaron en este estudio investigativo

El cuarto capítulo se aplicó todas las técnicas y herramientas de la investigación para así lograr el diagnóstico.

Por último el quinto capítulo se tuvo la propuesta que es la solución al problema planteado en este estudio de investigación.

Este trabajo tiene en la parte final un listado bibliográfico que ayuda a obtener referencias sobre los artículos utilizados.

## **Resumen Ejecutivo**

El fin principal de este trabajo investigativo tiene como eje fundamental, el Diseño de un Plan Estratégico; con el objetivo de renovar la gestión administrativa, operativa y mejorar la calidad de los servicios que brinda la Clínica mediante el análisis de sus procesos internos y externos.

De acuerdo a la estructura teórica, técnica y científica detallada en esta investigación se requirió un análisis profundo de sus factores internos y externos de la institución que permitió el planteamiento estratégico para apoyar de mejor manera los problemas con los que cuenta en la actualidad, y tratar de desarrollar estrategias que sirvan para satisfacer el cumplimiento de sus objetivos.

Esta planificación estratégica ayuda a direccionar ciertos elementos de la institución tratando de lograr metas establecidas, anticipándose al impacto de los factores competitivos del medio, de manera ordenada y disciplinada.

## **Executive Summary**

The main purpose of this work research is the design of a Strategic Plan; in order to renew the administrative, operational management and improve the quality of Clinical services provided by the analysis of their internal and external processes.

According to the detailed technical and scientific theoretical framework in this research, it was required a thorough analysis of their internal and external factors of the institution that allowed the strategic approach and supported to improve the problems that are there today, and trying to develop strategies that serve to meet compliance objectives.

This strategic planning helps to address certain elements of the institution trying to achieve established goals, anticipating the impact of competitive factors in the environment, in an orderly and disciplined manner.

# ÍNDICE

I Pasta	i
Hoja en blanco .....	ii
Portada .....	iii
HOJA DE APROBACIÓN .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Prólogo .....	viii
Resumen Ejecutivo .....	ix
ÍNDICE .....	xi
Introducción .....	xx
CAPÍTULO 1 .....	1
EL PROBLEMA .....	1
1.1. TEMA: .....	1
1.2. CONTEXTUALIZACIÓN .....	1
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivo Especifico .....	4
CAPÍTULO II .....	5
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	5
2.2 Fundamentación Teórica .....	6
2.2.1 Definición de administración .....	6
2.2.2. Definición de empresa .....	6
2.2.3. Clasificación de las empresas .....	7
2.3. Planificación .....	9
2.3.1 Definición de planificación .....	9

2.3.2. Importancia de la planificación .....	9
2.3.3. Definición de Planificación Estratégica .....	10
2.3.4. Análisis FODA .....	10
2.3.4.1. Matriz FODA .....	13
2.3.5. Gestión .....	13
2.3.5.1. Definición de gestión .....	13
2.3.5.2. La gestión de la calidad .....	14
2.3.5.3. La calidad de servicios .....	14
2.3.6. Misión, Visión y Valores de una empresa .....	14
2.3.7. Administración del Talento Humano .....	15
2.3.7.2. La organización y sus colaboradores .....	15
2.3.7.3. Las relaciones humanas en el ámbito laboral .....	16
2.3.8. Clínica y Hospital .....	17
2.3.8.1. Clínica .....	17
2.3.8.2. Hospital .....	18
CAPÍTULO III.....	21
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
3.1. Diseño de la Investigación .....	21
3.1.1. Enfoque o Procedimiento de la Investigación.....	21
3.1.2. Modalidad de la Investigación.....	21
3.1.2.1. Investigación Descriptiva.....	21
3.1.2.2. Investigación de Campo.....	22
3.1.2.3. Investigación Documental.....	22
3.1.2.4. Investigación Científica.....	22
3.2. Niveles de la Investigación.....	23
3.2.1 Procedimiento de la Investigación.....	23
3.2.2. Etapa de Exploración.....	23
3.2.3. Etapa de Planificación .....	23
3.2.4. Etapa de Ejecución.....	23
3.2.5. Etapa de Evaluación.....	23
3.3. Población y Muestra.....	24



5.1.4 Identificación de Factores Claves del Macro Entorno.....	77
5.1.5 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES DEL MICRO ENTORNO. .....	79
5.1.6 Matriz FODA.....	80
5.1.7 Ponderación Factores Internos.....	81
5.1.8. Ponderación de factores externos.....	82
5.1.9 Matrices EFI y EFE.....	83
5.1.10. Matriz de generación de alternativa.....	85
5.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	86
5.2.1 Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales.....	86
5.2.2. Organigrama Clínica Colón.....	86
5.2.3. Organigrama para la "Clínica Colón".....	86
5.2.4 Áreas Estratégicas .....	88
5.2.5. Área de Talento Humano .....	88
5.2.6. Área de servicios .....	89
5.2.6.1. Área tecnológica y de infraestructura.....	89
5.2.6.2. Sostenimiento financiero .....	89
5.2.6.3. Área de marketing y publicidad .....	90
5.3. Mapa de procesos.....	91
Bibliografía.....	98
Anexos .....	100

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Matriz FODA.....	13
CUADRO 2: Teoría de las relaciones humanas .....	16
CUADRO 3: Matriz Poblacional .....	24
CUADRO 4: Matriz de Procedimiento y análisis de resultados .....	25
CUADRO 5: Análisis Situacional de Colaboradores y Pacientes de la Clínica Colón.....	61
CUADRO 6: Factores Internos .....	68
CUADRO 7: Indicadores Socioeconómicos del Cantón Esmeraldas .....	74
CUADRO 8: Clasificación de los clientes por sexo .....	75
CUADRO 9: Clasificación de los pacientes por edades .....	76
CUADRO 10: Identificación de Factores Claves del Macro Entorno .....	77
CUADRO 11: Identificación de Factores Claves del Micro Entorno .....	79
CUADRO 12: Matriz FODA.....	80
CUADRO 13: MATRIZ DE FACTOR INTERNO.....	81
CUADRO 14: MATRIZ DE FACTOR EXTERNO.....	82
CUADRO 15: Matriz de Ponderación del FODA.....	83
CUADRO 16: Matriz de Generación de alternativa estratégicas .....	85
CUADRO 17: Principios institucionales .....	86
CUADRO 18: Áreas Estratégicas.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>ENCUESTA A ENFERMERAS</b>	<b>28</b>
TABLA 1: ¿Cuál es su experiencia en la profesión de enfermería? .....	28
TABLA 2: ¿Es responsable al cuidar los pacientes? .....	29
TABLA 3: ¿Se siente segura cuando va a asistir a un paciente? .....	30
TABLA 4: ¿Le produce mareo o náusea, cuando se encuentra frente a una persona accidentada o derramando sangre? .....	31
TABLA 5: ¿Existen buenas relaciones laborales entre médicos y enfermeras? .....	32
TABLA 6: ¿Diga usted si los profesionales en enfermería tienen el suficiente conocimiento técnico y científico para ejercer esta actividad? .....	33
TABLA 7: ¿Las relaciones de cordialidad paciente enfermera son de calidad? .....	34
TABLA 8: ¿Existen buenas relaciones laborales entre el Director de la Clínica y las enfermeras? .....	35
TABLA 9: ¿Le gusta ejercer la profesión de enfermera? .....	36
TABLA 10: ¿Cree usted que su jefe inmediato debería mejorar la actitud en el campo laboral? .....	37
<b>ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>38</b>
TABLA 11: ¿Cree usted que el trato dado a los clientes es el adecuado? .....	38
TABLA 12: ¿Existe formación administrativa en las personas que laboran en esta área? .....	39
TABLA 13: ¿Cree usted que son eficientes los colaboradores de esta institución? .....	40
TABLA 14: ¿Antes de empezar una tarea usted planifica? .....	41
TABLA 15: ¿Los colaboradores de esta Institución son honestos? .....	42
TABLA 16: ¿Existe puntualidad al momento de ingresar a la institución? .....	43
TABLA 17: ¿Cuántas capacitaciones al personal administrativo existe en el año? .....	44
TABLA 18: ¿Existe liderazgo orientado a la planificación de algún compañero? .....	45
<b>ENCUESTA PARA MÉDICOS GENERALES Y ESPECIALISTAS</b>	<b>46</b>
TABLA 19: ¿Cree usted que deberían actualizar los conocimientos científicos y técnicos para obtener mejor resultado? .....	46
TABLA 20: ¿Cree usted que faltan médicos especialistas en esta Clínica? .....	47
TABLA 21: ¿Cuándo se encuentran casos difíciles se reúnen los médicos para llegar a obtener un mejor diagnóstico? .....	48

TABLA 22: ¿Cree usted que la sala de operaciones debería mejorar? .....	49
TABLA 23: ¿Existe agilidad en la facilitación de equipos médicos al momento de realizar una operación? .....	50
TABLA 24: ¿Cree usted que los pacientes deberían acercarse al consultorio previo cita? .....	51
TABLA 25: ¿El laboratorio que tiene la Clínica, posee los implementos básicos para realizar los exámenes en caso de una operación de emergencia? .....	52
<b>ENCUESTA A CLIENTES</b>	<b>53</b>
TABLA 26: ¿Según su criterio, los médicos cuentan con los conocimientos científicos y técnicos adecuados para ejercer esta profesión? .....	53
TABLA 27: ¿El personal que labora en esta institución es amable? .....	54
TABLA 28: ¿Diga usted si los profesionales en enfermería poseen conocimientos científicos y técnicos para ejercer esta actividad laboral? .....	55
TABLA 29: ¿Cree usted que existe tolerancia en médicos y enfermeras al momento de atender a sus pacientes? .....	56
TABLA 30: ¿Cuál sería el tiempo razonable de espera para que un médico atienda un paciente? .....	57
TABLA 31: ¿Cree que existe agilidad al momento de cancelar sus facturas de pago por la prestación de un servicio médico? .....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Experiencia del personal de enfermería .....	28
GRÁFICO 2: Cuidado de los pacientes .....	29
GRÁFICO 3: Seguridad en la asistencia al paciente .....	30
GRÁFICO 4: Solvencia ante personas accidentadas .....	31
GRÁFICO 5: Relaciones interprofesionales .....	32
GRÁFICO 6: Conocimientos técnicos y científicos .....	33
GRÁFICO 7: Relación paciente enfermera .....	34
GRÁFICO 8: Relación director enfermeras .....	35
GRÁFICO 9: Satisfacción profesional .....	36
GRÁFICO 10: Actitud laboral de jefe .....	37
GRÁFICO 11: Trato a los clientes .....	38
GRÁFICO 12: Formación de personal administrativo.....	39
GRÁFICO 13: Eficiencia de los colaboradores .....	40
GRÁFICO 14: 4 Planificación .....	41
GRÁFICO 15: Colaboradores honestos .....	42
GRÁFICO 16: Puntualidad.....	43
GRÁFICO 17: Capacitación al personal administrativo .....	44
GRÁFICO 18: Liderazgo y planificación .....	45
GRÁFICO 19: Actualización de conocimientos .....	46
GRÁFICO 20: Médicos Especialistas .....	47
GRÁFICO 21: Reunión de médicos para llegar a diagnóstico .....	48
GRÁFICO 22: Mejorar sala de operaciones .....	49
GRÁFICO 23: Agilidad en la facilitación de equipos .....	50
GRÁFICO 24: Citas previas.....	51
GRÁFICO 25: Implementos básicos para laboratorio .....	52
GRÁFICO 26: Conocimientos Científicos y Técnicos .....	53
GRÁFICO 27: Amabilidad del Personal.....	54
GRÁFICO 28: Conocimiento científico y técnico de las enfermeras .....	55
GRÁFICO 29: Tolerancia en médicos y enfermeras.....	56
GRÁFICO 30: Tiempo de Espera .....	57
GRÁFICO 31: Agilidad para cancelación de factura.....	58

## **Introducción**

El plan estratégico es un documento que luego de haber realizado todo su estudio investigativo y alcanzado los objetivos se llegó a conclusiones necesarias donde el directivo “Propietario” de la institución debe tomar decisiones y ponerlas en práctica para así lograr mejoras a corto, mediano y largo plazo.

Lograr que este documento sirva de aporte a la Clínica de Servicios Médicos Colón y sea partícipe todo su personal, ya que el modelo de planificación estratégica que se adoptó, es participativo, donde se aplicó el método inductivo-deductivo, es decir que va de lo general a lo particular y de lo particular a lo general.

Se realizó el planteamiento del problema utilizando un enfoque claro de lo que se deseaba alcanzar, en este caso la necesidad de mejorar la atención al cliente, implementación tecnológica y capacitación del talento humano para aumentar la productividad de este centro de salud

Trata todas las técnicas, herramientas, procedimientos claros y precisos para desarrollar la investigación, utilizando los paradigmas modelos a desarrollar o seguir en esta investigación, la población que se selecciona y muestra a obtener para lograr mejor resultado.

Se detalló el análisis e interpretación de resultados entrevistas y las encuestas realizadas, como también el análisis de las conclusiones y recomendaciones y así obtener un diagnóstico claro sobre la Clínica para de esta manera realizar una planificación óptima.

La propuesta es el proceso final de la investigación, me permitió realizar un plan estratégico y así lograr los correctivos necesarios en este centro de salud.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA:**

#### **PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA COLÓN DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS**

### **1.2. CONTEXTUALIZACIÓN**

En la ciudad de Esmeraldas ante la necesidad de mejorar el servicio de salud nace la Clínica privada de servicios médicos Colón, que es una institución fundada el 17 de mayo del 2001 bajo la supervisión y dirección del doctor Arnaldo Mina; su inicio fue como consultorio luego se va modificando de acuerdo a la demanda. En el año 2005 empieza la remodelación e implementación de la Clínica aumentando los médicos especialistas, como también personal en diferentes áreas y algunas modificaciones tecnológicas.

Ante las expectativas que la demanda ha superado a la oferta, esto ha ocasionado que la estructura física en la actualidad, resulte pequeña para satisfacer las necesidades de servicios.

Es así que la Planificación Estratégica es una respuesta a las necesidades de una empresa. La Clínica de Servicios Médicos Colón y toda su organización, con la finalidad de construir rutas viables de desempeño y desarrollo que garantice una mejor atención en salud, para poder cumplir los objetivos de calidad profesional y de servicio que el estado y la comunidad espera de ella, ha tratado de buscar alternativas de solución para mejorar la atención.

Las metodologías y herramientas de la planificación estratégica permiten evaluar objetivamente los desafíos del entorno y construir las capacidades internas que se necesitan para afrontar y vencer los obstáculos que se tiene al

interior con su personal, como también con la competencia que juega un papel preponderante en el crecimiento y desarrollo de la empresa.

En todo proceso de planificación, los resultados no provienen sólo de obtener al final un documento que contenga un plan estratégico, sino de la capacidad, responsabilidad, movilización y del alineamiento de los pensamientos, voluntades y acciones del propietario, como también del involucramiento de los demás participantes “colaboradores” en el proceso, al ser enfocado hacia la formulación del plan y luego a su cumplimiento.

La carencia de herramientas e instrumentos tecnológicos, distribución de especialistas médicos y capacitación de talento humano ha traído consigo que exista inconformidad en la atención al cliente.

Al ser una de las causas la insatisfacción de los clientes, es primordial profundizar este estudio investigativo para aclarar el principal problema y buscar soluciones inmediatas que lleve a esta organización a alcanzar los objetivos y metas propuestos.

La ausencia de personal calificado en las diferentes áreas, ha traído novedades a nivel interno con los colaboradores por no cumplir con las tareas encomendadas, que en determinadas circunstancias amerita, sin pensar que la competencia puede tomar ventaja de esta debilidad.

En esta institución de servicios médicos existe desconcierto en ciertas áreas, una de ellas es el hecho de tener equipos tecnológicos en mal estado “rayos X y ecosonografías” esto le ha representado a la empresa pérdida de clientes eventuales así como pacientes frecuentes que no han vuelto por la inconformidad e insatisfacción que han vivido.

Al referirse a la problemática del personal que labora en esta institución de servicios médicos por la falta de inducción o capacitación en diferentes áreas se puede notar que hay desconocimiento en sus labores.

Una parte de los pacientes de esta institución se encuentran inconformes por falta de implementos tecnológicos, lo que obliga a salir de la institución para obtener este servicio en lugares más distantes, produciendo pérdida de tiempo y mayores gastos monetarios al realizar un examen de tal magnitud.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

En la ciudad de Esmeraldas se encuentra una empresa que tiene como misión la prestación de servicios médicos, con el objeto de brindar asistencia de calidad y calidez a la comunidad esmeraldeña.

La finalidad de este trabajo investigativo es evaluar y realizar mejoras en las diferentes áreas y funciones de la empresa de servicios médicos Clínica Colón de la ciudad de Esmeraldas, como son: distribución y capacitación del talento humano, implementación tecnológica, para llegar a mejorar la productividad de este centro de salud.

Los beneficiarios directos son ciertas instituciones privadas de la ciudad, que poseen convenios con esta casa de salud, brindándole facilidad de atención y calidad en el servicio.

Por otro lado se encuentra el propietario de la Clínica quién tiene la responsabilidad ética y legal del buen funcionamiento, con la finalidad de prestar un mejor servicio a la comunidad.

En toda empresa, el capital principal es el talento humano quién con sus habilidades y destrezas posee la capacidad de aumentar la producción con eficiencia, como también disminuir los errores; por esto se debe contar con un grupo de personas que estén involucradas con la institución que permitan ejecutar este proyecto e implantarlo de manera positiva.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Diseñar un plan estratégico para renovar la gestión administrativa, operativa y mejorar la calidad de los servicios que brinda la Clínica Colón mediante el estudio de sus procesos internos y externos con un correcto direccionamiento estratégico.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Analizar de manera crítica los principales temas y teorías relacionadas con la Planificación Estratégica.
2. Elaborar un diagnóstico situacional de la Clínica de Servicios Médicos Colón.
3. Definir los procesos operativos y administrativos de la Clínica Colón.
4. Diseñar los elementos filosóficos y estratégicos del Plan Estratégico de la Clínica Colón.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Luego de haber revisado los archivos de trabajo de investigación en la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas no se encontró estudios realizados a cerca de una planificación estratégica elaborada por estudiantes de la institución, también se visitó las instalaciones de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, en este plantel hay existencia de tesis sobre planificación estratégica, pero en diferentes temáticas, luego se visitó la biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil y se encontró el tema: Plan Estratégico para renovar la calidad de atención al cliente en el área de Pensionado del Hospital León Becerra. Elaborado por las alumnas Lilian Roger Quezada y Alexandra García Criollo; teniendo las siguientes conclusiones:

- Los Planes de Capacitación del personal deben realizarse como parte de una actualización constante, a todos los colaboradores que laboran en esta institución.
- Uno de los ejes centrales para modernizar la gestión es la calidad de los servicios.

Luego se visitó la biblioteca de la Escuela Politécnica de Ejército Facultad de Ciencias Administrativas, se encontró un tema relacionado con el Diseño del Plan Estratégico para la Clínica Hospital San José de la Ciudad de Loja. Cuyo autor es Ramón Vaca Aguirre, con la siguiente conclusión:

- La Planeación es un medio que permite llegar a formular estrategias, a partir de un análisis interno y externo de la organización.

- Las fuerzas internas son el factor dominante de la Clínica Hospital San José debido al alto crecimiento de la población y la necesidad de utilizar los centros de atención médica.

## **2.2 Fundamentación Teórica**

### **2.2.1 Definición de administración**

Hay muchas definiciones de administración. Una de las más populares es aquella que se cita con frecuencia como “lograr que se hagan las cosas mediante otras personas” Hernández (2009). Existen otras definiciones que tienen mérito y señalan aspectos importantes de la administración.

“La administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos” (Terry & Franklin 2003).

Otra definición que se cita es la siguiente: “Es el conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros. Algunos tratadistas la dividen en: planificación, organización, dirección y control. Otros consideran cinco etapas del proceso administrativo: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. Hernández (2009).

### **2.2.2. Definición de empresa**

Se considera la más común y constante actividad organizada por el ser humano, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado.

“Es el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela” Romero (2009).

Julio García y Cristóbal Casanueva (2005) autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

### **2.2.3. Clasificación de las empresas**

El Diccionario de Marketing (1999) clasifica las empresas en:

**Sociedad Anónima:** Está constituida de un capital social en un fondo común dividido en acciones y la administración está a cargo de un directorio compuesto por miembros elegidos y renovados en las juntas generales ordinarias de accionistas.

**Sociedad Colectiva:** Conocida como sociedad limitada, su principal característica radica que en un caso de dificultad comercial los socios que la conforman deben responder no sólo con su aporte capital, sino que también con sus bienes personales.

**En Comandita:** Está constituida por una parte los socios capitalistas llamados también comanditarios y por otra parte están los socios gestores que son los obligados a administrar el aporte hecho por los socios capitalistas a la caja social.

**Limitada:** Son aquellas que todos los socios administran por derecho propio, aunque generalmente se opta por delegar la administración a uno de los socios o a terceros.

Dependiendo del origen del capital: Puede clasificar las empresas según el aporte de su capital y a quienes dirigen sus actividades, se clasifican en:

**Entidades Públicas:** Es una institución del Estado regulado por sus entes de control encabezado por la Contraloría General del Estado.

**Privadas:** Organización donde su capital forma parte de un grupo de personas denominadas socios y su finalidad es el lucro.

**Industriales:** Se dedica a la producción de productos o bienes, mediante la extracción de materias primas.

**Primarias:** Todas aquellas que explotan los recursos naturales renovables como no renovables, en este tipo tenemos:

**Las extractivas:** Se dedica a explotar los diversos recursos naturales, como: mineras, pesqueras, madereras, petroleras entre otras.

**Mineras:** Extracción, producción y comercialización de los recursos minerales no renovables con el fin de obtener beneficios económicos

**Pesqueras:** Se caracteriza por la extracción y explotación de las riquezas del mar y comprenden todas las actividades destinadas a capturar, cazar, segar, poseer, recolectar, conservar y utilizar todas las especies hidrobiológicas que tiene el mar como fuente de vida.

**Nota:** Hay que tener presente que no se considera como actividad extractiva la acuicultura.

**Las silvícolas:** Tiene como finalidad explotar y cosechar los bosques nativos como plantaciones, regenerar y proteger los bosques, para recolectar sus productos y realizar actividades de forestación, plantación, replante, conservación de bosques y zonas forestadas.

**Las manufactureras:** Elabora o convierte materias primas en productos semi elaborados y productos terminados.

**Comerciales:** Se dedica a realizar transacciones comerciales

**De Servicio:** Realiza actividad comercial, productiva y prestadora de servicios con fines de lucro.

**De Servicios Financieros:** Realiza actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero.

## **2.3. Planificación**

### **2.3.1 Definición de planificación**

Antonio Muñoz (2011) considera la planificación como un proceso de estudio y el mejor curso de acción a seguir frente a la variedad de alternativas posibles y factibles de acuerdo a los recursos disponibles, que se puedan obtener en aquel momento; en definitiva es la concepción anticipada de una actividad de acuerdo a una evaluación racional.

### **2.3.2. Importancia de la planificación**

Se puede detallar lo siguiente:

- 1.- Permite que la empresa esté orientada al futuro
- 2.- Facilita la toma de decisiones
- 3.- Resalta los objetivos organizacionales
- 4.- Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- 5.- Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.

- 6.- Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo
- 7.- La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control.
- 8.- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- 9.- Facilita el control para permitir medir la eficiencia de la empresa.

### **2.3.3. Definición de Planificación Estratégica**

Daniele Sallenave (1991). Es una herramienta por excelencia de la Gerencia Estratégica, consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización formulación y puesta en marcha la estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la misión y de sus objetivos del medio ambiente.

### **2.3.4. Análisis FODA**

Álvarez (2012) indica que el Análisis FODA o Análisis DAFO es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa dentro de su mercado y de sus características internas, a efectos de determinar sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Las debilidades y fortalezas son internas a la empresa; las amenazas y oportunidades se presentan en su entorno.

En la etapa de planeación estratégica y a partir del análisis FODA se debe responder cada una de las preguntas:

- ¿Cómo se puede detener cada debilidad?
- ¿Cómo se puede aprovechar cada fortaleza?
- ¿Cómo se puede explotar cada oportunidad?

- ¿Cómo se puede defender de cada amenaza?

El análisis consta de cuatro pasos:

- Análisis externo
- Análisis interno
- confección de la matriz FODA
- Determinación de la estrategia a emplear

### **Análisis externo**

Se puede analizar los elementos externos, durante el análisis FODA es decir las oportunidades y amenazas que la empresa tiene frente a sus competidores, proveedores, legislación y gobierno.

Las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo del análisis dependiendo de si representan una oportunidad o una amenaza son:

### **Oportunidades**

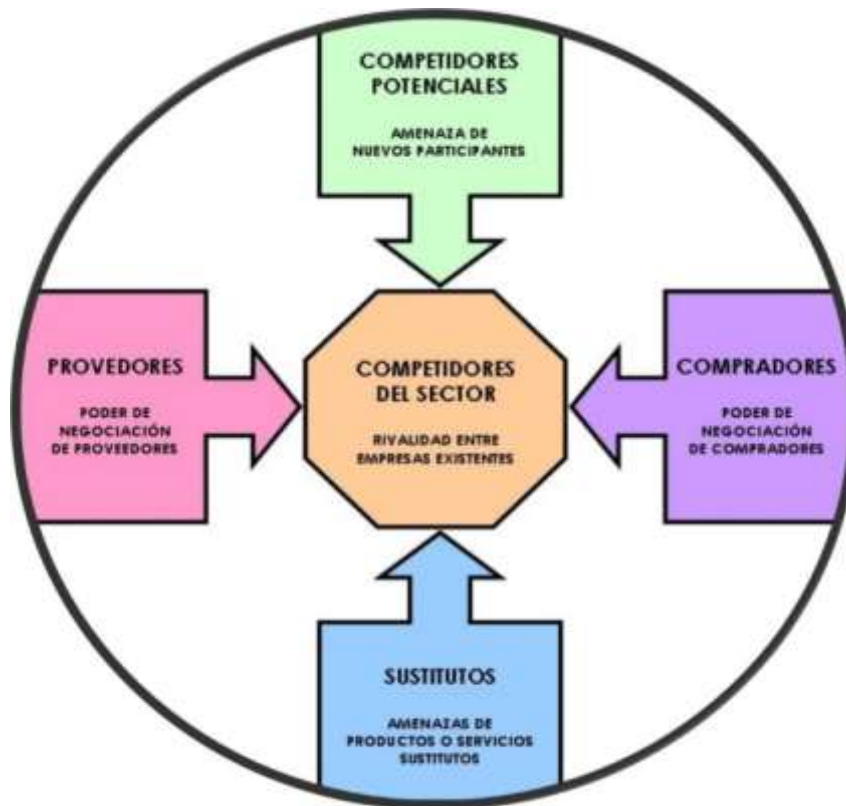
- ¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la empresa?
- ¿De qué tendencias del mercado se tiene información?
- ¿Existe una coyuntura en la economía del país?
- ¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?
- ¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?
- ¿Qué cambios en los patrones sociales y de estilos de vida se están presentando?

## Amenazas

- ¿A qué obstáculos se enfrenta la empresa?
- ¿Qué están haciendo los competidores?
- ¿Los requerimientos de productos están cambiando?
- ¿Se tienen problemas de recursos de capital?
- ¿Puede algunas de las debilidades afectar seriamente la empresa?

De acuerdo a Porter (1989) existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste. La idea es que las empresas deben evaluar su posición frente a estas cinco fuerzas que rigen temporalmente la competencia industrial:

### Cinco fuerzas de Porter



### 2.3.4.1. Matriz FODA

Sallenave (2011). Es una estructura conceptual de análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización.

**CUADRO 1: Matriz FODA**

MATRIZ FODA		
FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDAD
FACTORES EXTERNOS	F1.XXXXXXXXXXXXXXXXXX F2.XXXXXXXXXXXXXXXXXX F3.XXXXXXXXXXXXXXXXXX Fn.XXXXXXXXXXXXXXXXXX	D1.XXXXXXXXXXXXXXXXXX D2.XXXXXXXXXXXXXXXXXX D3.XXXXXXXXXXXXXXXXXX Dn.XXXXXXXXXXXXXXXXXX
OPORTUNIDAD	FO(MAX-MAX)	DO(MIN- MAX)
O1.XXXXXXXXXXXXXXXXXX O2.XXXXXXXXXXXXXXXXXX O3.XXXXXXXXXXXXXXXXXX On.XXXXXXXXXXXXXXXXXX	1. XXXXXXXXXXXX 2. XXXXXXXXXXXX	1. XXXXXXXXXXXX 2. XXXXXXXXXXXX
AMENAZA	FA(MAX- MIN)	DA(MIN- MAX)
A1.XXXXXXXXXXXXXXXXXX A2.XXXXXXXXXXXXXXXXXX A3XXXXXXXXXXXXXXXXXX An.XXXXXXXXXXXXXXXXXX	1. XXXXXXXXXXXX 2. XXXXXXXXXXXX	1. XXXXXXXXXXXX 2. XXXXXXXXXXXX

**Fuente:** Miguel Rodríguez  
**Elaborado:** Autor

### 2.3.5. Gestión

#### 2.3.5.1. Definición de gestión

Chiavenato (2001). Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera hace referencia a acciones para lograr un fin.

Las diligencias son cuatro: 1) Planeación, 2) Organización, 3) Dirección y 4) Control. Para lograr objetivos concretos previamente planteados y con tiempos.

### **2.3.5.2. La gestión de la calidad**

Diccionario de la Lengua Española (2001) El término calidad se deriva de la palabra latina qualitas, que indica cualidad, manera de ser, su significado en castellano es propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

### **2.3.5.3. La calidad de servicios**

Diccionario de Lengua Española (2005).La palabra servicios proviene del latín servitium, acción y efecto de servir. También se refiere a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. En el campo de la economía es el conjunto de actividades realizadas por una organización para responder a las necesidades del cliente. Es por ello que al servicio se lo define como un bien inmaterial.

### **2.3.6. Misión, Visión y Valores de una empresa**

Misión es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Sus características son las siguientes: amplia, concreta, motivadora y posible.

#### **Elementos que complementan la Misión**

- Se conocerá el negocio que se está dedicando la empresa en la actualidad.
- Visión andan siempre unidos es un elemento complementario de la misión que promueve y dinamiza las acciones que lleven a cabo en la empresa.
- Valores en la misión también deben estar involucrados los valores y principios que tienen las empresas, para que todo aquel que tenga algo que ver con la organización (trabajadores, competidores, clientes, entre otras) sepa sus características.

## **Tipos de Misión**

- Misiones muy amplias: deja márgenes de actuación flexibles a la empresa.
- Misiones muy estrechas: limita la capacidad de desarrollo a futuro de la organización.

## **2.3.7. Administración del Talento Humano**

### **2.3.7.1 Definición de Administración del Talento Humano**

Al hablar de talento humano estamos aplicando la planeación organización, dirección y control motivación comunicación y toma de decisiones que realiza una empresa para coordinar diversos recursos a fin de crear eficazmente algunos productos o servicios y de esta manera alcanzar las metas propuestas en una empresa u organización.

La administración de personal es una sub área de la administración general; entendiéndose como referencia a las actividades humanas de la administración general, es decir la administración de personal se relaciona directamente con el área laboral.

### **2.3.7.2. La organización y sus colaboradores**

La relación laboral es muy importante y consiste en algo más que el simple esfuerzo de tratar bien a sus colaboradores, para las personas que la integran no solo actúan con eficiencia en el desempeño de sus obligaciones sino también que tenga satisfacción como persona.

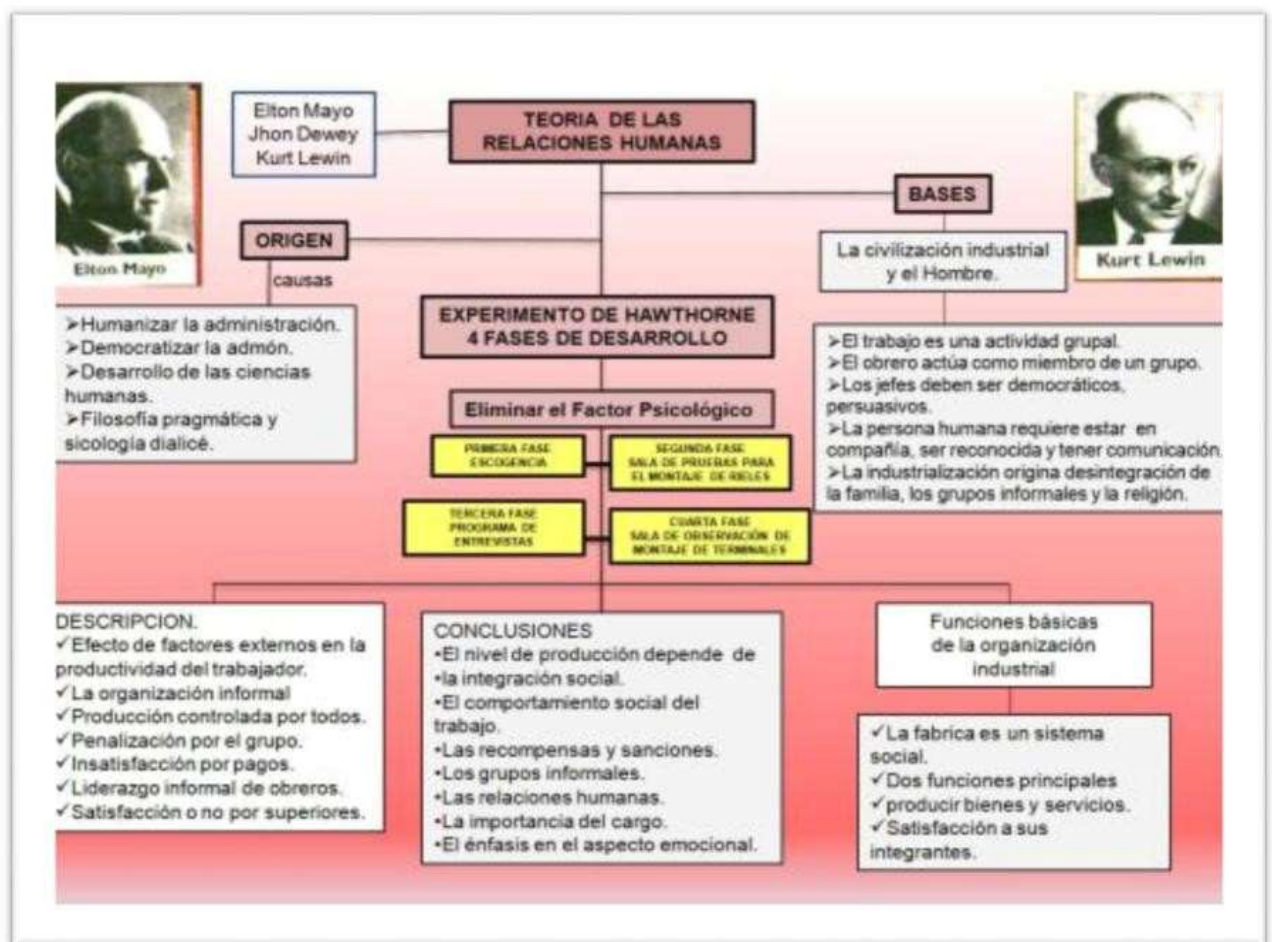
La responsabilidad de los directivos o dueños de empresas en cuanto al cumplimiento de las metas se basa en obtener una mano de obra capaz de satisfacer todas las necesidades laborales de la empresa, tomando en cuenta que el costo del talento humano es uno de los más altos.

El talento humano debe tener un direccionamiento firme y un control específico, lográndose esto a través de métodos administrativos.

### 2.3.7.3. Las relaciones humanas en el ámbito laboral

Al referirnos a la evolución de las organizaciones, implica regresar al pasado para poder ubicar cada uno de los cambios producidos en las relaciones que se dan entre los hombres y mujeres del trabajo.

**CUADRO 2: Teoría de las relaciones humanas**



**Fuente:** Teoría de las relaciones Humanas/Edición 2010

**Elaborado:** Autor

## 2.3.8. Clínica y Hospital

### 2.3.8.1. Clínica

Una Clínica es un establecimiento destinado a proporcionar asistencia o tratamiento médico a determinadas enfermedades encargadas de dar el primer y segundo nivel de atención , aunque esto es muy relativo, ya que existen Clínicas de alta especialidad, también se le llama Clínica a una área de algún hospital encargada de la educación de los estudiantes de medicina y médicos y otra definición de Clínica se relaciona con el proceso sistemático mediante el cual se lleva a cabo un diagnóstico médico o clínico. Ejemplo:



Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Miguel Rodríguez

### 2.3.8.2. Hospital

Lugar o sitio donde se realizan distintos tipos de asistencias médicas destinadas a la prevención diagnóstico y tratamiento de enfermedades a los distintos pacientes, existen diferentes niveles, un hospital inicia desde el 2° nivel de atención hasta el 3er nivel o también llamado de alta especialidad. Un ejemplo de hospital.



Fuente: [www.salud.gob.ec/hospital-delfina-torres-de-concha](http://www.salud.gob.ec/hospital-delfina-torres-de-concha)

Elaborado: Autor

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **LEY ORGÁNICA DE SALUD**

Ley 67, Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre del 2006. EL CONGRESO NACIONAL

#### **Considerando:**

Que el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, consagra la salud como un derecho humano fundamental y el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental,...;

Que el artículo 42 de la Constitución Política de la República, dispone que "El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.";

Que el Código de la Salud aprobado en 1971, contiene disposiciones desactualizadas en relación a los avances en salud pública, en derechos humanos, en ciencia y tecnología, a la situación de salud y enfermedad de la población, entre otros;

Que el actual Código de la Salud ha experimentado múltiples reformas parciales que lo han convertido en un cuerpo legal disperso y desintegrado;  
Que ante los actuales procesos de reforma del Estado, del sector salud y de globalización, en los que se encuentra inmerso nuestro país, la legislación debe priorizar los intereses de la salud de la población por sobre los comerciales y económicos;

Que el Ecuador ha ratificado convenios y tratados internacionales que determinan compromisos importantes del país en diferentes materias como derechos humanos, derechos sexuales y reproductivos, derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otros;

Que se hace necesario actualizar conceptos normativos en salud, mediante la promulgación de una ley orgánica que garantice la supremacía sobre otras leyes en esta materia; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente:

9. Regular y controlar el funcionamiento de bancos de células, tejidos y sangre; plantas industriales de hemoderivados y establecimientos de aféresis, públicos y privados; y, promover la creación de éstos en sus servicios de salud;

10. Emitir políticas y normas para regular y evitar el consumo del tabaco, bebidas alcohólicas y otras sustancias que afectan la salud.

La ley es muy extensa ver en anexos la continuación.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

Esta investigación científica se basa en el paradigma cualitativo y cuantitativo, por lo que no es necesario utilizar hipótesis como eje investigativo; serán los objetivos específicos planteados los que generen la investigación.

##### **3.1.1. Enfoque o Procedimiento de la Investigación**

Los enfoques o paradigmas de la investigación en curso fueron factibles de aplicación debido a la presencia de variables que intervinieron en ella.

Para el desarrollo y ejecución de este estudio se utilizó las técnicas de investigación de campo que permitieron recopilar información verídica y confiable.

##### **3.1.2. Modalidad de la Investigación**

La modalidad de este trabajo investigativo permitió fomentar y dar una iniciativa para mejorar el rendimiento de la Clínica Colón de la ciudad de Esmeraldas; para ello se realizó una investigación descriptiva, documental, de campo y científica.

###### **3.1.2.1. Investigación Descriptiva**

Por medio de esta investigación se pudo conocer grupos homogéneos; utilizando criterios sintéticos se logró poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

### 3.1.2.2. Investigación de Campo

Aquí se buscó información directa, a través de diálogos con el Director de la Clínica, médicos generales y especialistas, enfermeras, pacientes, personal administrativo así como de la competencia, de la ciudad de Esmeraldas.

### 3.1.2.3. Investigación Documental

En este caso se recurrió a la fuente bibliográfica, es decir, libros, revistas, folletos, diarios, internet, con el objeto de encontrar información que estuvieran relacionadas con el talento humano, servicio al cliente, conocimientos médicos y todas las herramientas que nos sirviera para potenciar y mejorar la gestión de la Clínica Colón.

### 3.1.2.4. Investigación Científica

Se plantearon los siguientes métodos y técnicas:

- **Método Inductivo.-** Se utilizó permanentemente en toda la investigación, especialmente en el Diseño del Plan Estratégico para la empresa de servicios médicos Clínica Colón de la ciudad de Esmeraldas, ya que sobre la base de datos, se llegó a generalizaciones de todo el universo investigado, también este método al final de la investigación llevó a inducir o plantear las conclusiones de la planificación estratégica.
- **Método Deductivo.-** Se aplicó en todos los temas que se desarrollaron en el marco teórico, y la propuesta fue donde más se utilizó, ya que permitió plantear aspectos de carácter puntual, particular y específicos partiendo de generalizaciones modelos y teorías establecidas en el campo administrativo y técnico. De hecho la propuesta a desarrollarse es una particularidad planteada sobre la base de modelos pre- establecidos.
- **Análítico - Sistemático.-** Se partió del principio que no hay análisis sin síntesis y síntesis sin un previo análisis, este método general o lógico se

utiliza cuando se estructura, crea o diseña un todo, partiendo de los elementos que lo constituyen. En todo momento que se interpretó frecuencias y porcentajes de diagnósticos, se utilizó análisis.

### **3.2. Niveles de la Investigación**

Se realizó una investigación descriptiva, los hechos se manifestaron tal y como sucedieron en la realidad aplicándose elementos cuantitativos y cualitativos.

#### **3.2.1 Procedimiento de la Investigación**

##### **3.2.2. Etapa de Exploración**

- Estudio de los elementos internos y externos que conforman la problemática.
- Estudio del medio interno de acuerdo a la población.
- Estudio bibliográfico de la Clínica Colón.
- Elaboración de diagnóstico
- Diseño de un Plan Estratégico

##### **3.2.3. Etapa de Planificación**

- Estructura del Marco Teórico.
- Estructura del Marco Metodológico.
- Estructura del Análisis FODA
- Elaboración de los elementos administrativos.
- Versión preliminar del trabajo de investigación.
- Versión definitiva del trabajo de investigación.

##### **3.2.4. Etapa de Ejecución**

- Revisión de instrumentos.
- Estudio interno y externo de la Clínica Colón.
- Recolección de información investigada.

##### **3.2.5. Etapa de Evaluación**

- Organización de los datos recolectados.
- Elaboración de gráficos y cuadros de resultados.

- Análisis e interpretación de información recolectada.
- Elaboración del Plan Estratégico.

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población

Población o universo es todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica en común. Leiva Zea (2006).

La población de investigación está constituida por médicos especialistas como también residentes, enfermeras, personal administrativo y pacientes tanto internos como externos de la Clínica Colón. Debido que la población objeto de estudio no es amplio, se trabajó con la totalidad de los involucrados.

#### CUADRO 3: Matriz Poblacional

Orden	Elementos	Cantidad
1	Médicos especialistas y residentes	10
2	Enfermeras	6
3	Personal administrativo	6
4	Pacientes internos y externos	50
	<b>TOTAL</b>	72

Fuente: Clínica Colón

Elaborado por: Miguel Rodríguez

#### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Esta investigación científica requirió de una descripción clara y precisa sobre las actividades procesos y procedimientos que se realizan en la Clínica Colón de la ciudad de Esmeraldas, por lo que se necesitó recolectar información mediante la entrevista y encuestas.

### 3.4.1. Entrevista

Con el objeto de captar información especializada se aplicó entrevistas sobre la base de variables e indicadores al director de la Clínica Colón a fin de conocer el desenvolvimiento y manejo de las áreas operativas.

### 3.4.2. Encuesta

Con la finalidad de obtener información de la población y universo se diseñó encuestas con formularios de preguntas estructuradas, a los que respondieron las personas seleccionadas.

### 3.5.1. Instrumentos

#### 3.5.2 Registro de Campo

Este instrumento sirvió para la recolección de información, debido que la cantidad de datos dificultaba la memorización.

#### 3.5.3 Cuestionario

La formulación de preguntas era muy importante en el desarrollo de la investigación, de ella dependía la compatibilidad de los resultados, en este caso se desarrollaron preguntas cerradas y abiertas.

### 3.6. Plan para el procedimiento y análisis de resultados

**CUADRO 4: Matriz de Procedimiento y análisis de resultados**

Actividades	Recursos	Responsables
Revisión de información recolectada.	➤ Investigador ➤ Tutora	➤ Investigador
Ajuste y complementación de la información recogida.	➤ Investigador ➤ Tutora	➤ Investigador
Corrección de la Tesis	➤ Investigador ➤ Tutora	➤ Investigador
Defensa de la tesis	➤ Investigador	➤ Investigador

Fuente: Miguel Rodríguez  
Elaborado: Autor

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS**

#### **4.2. Entrevista al Director de la Clínica Colón**

**Nombre:** Arnaldo Mina                      **Cargo que desempeña:** Director de la Clínica

**1. ¿La Clínica de manera específica destina alguna parte de su presupuesto para fortalecer y capacitar de manera permanente a su talento humano?**

**Respuesta:** Aún no contamos con un rubro concreto para realizar capacitaciones, pero si se está capacitado a las personas de la Clínica en ciertas ocasiones.

**Interpretación:** De acuerdo a la respuesta dada por el director de la Clínica se puede evidenciar que esta institución no tiene de manera planificada un rubro para capacitar al talento humano.

**2¿Usted como directivo promueve el trabajo en equipo para incrementar la efectividad organizacional?**

**Respuesta:** Sí lo hago, porque considero que es algo necesario para que la institución progrese.

**Interpretación:** Al interior de la institución sí se considera al trabajo en equipo como necesario para el logro de objetivos institucionales.

**3. ¿Al momento de tomar decisiones considera las sugerencias de sus colaboradores?**

**Respuesta:** Sí tomo muy en cuenta las sugerencias del talento humano que trabaja conmigo.

**Interpretación:** De acuerdo a la respuesta dada por el Director de la Clínica, se podría establecer que el director de la institución ejerce un estilo de liderazgo participativo.

#### **4. ¿Cómo promueve el respeto del talento humano hacia los usuarios?**

**Respuesta:** Desde que se creó la Clínica siempre he inculcado a todas las personas que laboran en ella el respeto y trato cordial hacia nuestros clientes ya que ellos son la razón de ser de la institución.

**Interpretación:** La dirección de la Clínica considera importante y como algo fundamental para el logro de los objetivos institucionales el respeto a sus usuarios.

#### **5. ¿Explique en qué modelo de gestión se basa para dirigir a sus colaboradores?**

**Respuesta:** De manera precisa aún no tenemos un modelo de gestión, pero siempre trato que el personal de lo mejor de sí para brindar un servicio de calidad.

**Interpretación:** La Clínica Colón aún no cuenta con un modelo de gestión claramente definido, para dirigir y motivar a su personal.

#### **6. ¿Cuenta la Clínica con un plan de marketing para ofertar sus servicios?**

**Respuesta:** No contamos aún con un plan de marketing definido, pero nos valemos de nuestros clientes y el personal de la Clínica para difundir nuestros servicios.

**Interpretación:** En la Clínica Colón no se ha diseñado de manera precisa un plan de marketing para difundir los servicios que esta brinda.

#### **7. ¿Podría decir usted, cuál es la estrategia de diferenciación que utiliza la Clínica en el mercado?**

**Respuesta:** Buscamos diferenciarnos de nuestra competencia, dando al cliente un servicio de calidad.

**Interpretación:** De acuerdo a la respuesta dada por el Director de la Clínica Colón se evidencia que la Clínica en la actualidad no tiene una estrategia de diferenciación definida con claridad.

### 4.3. Encuesta a Enfermeras

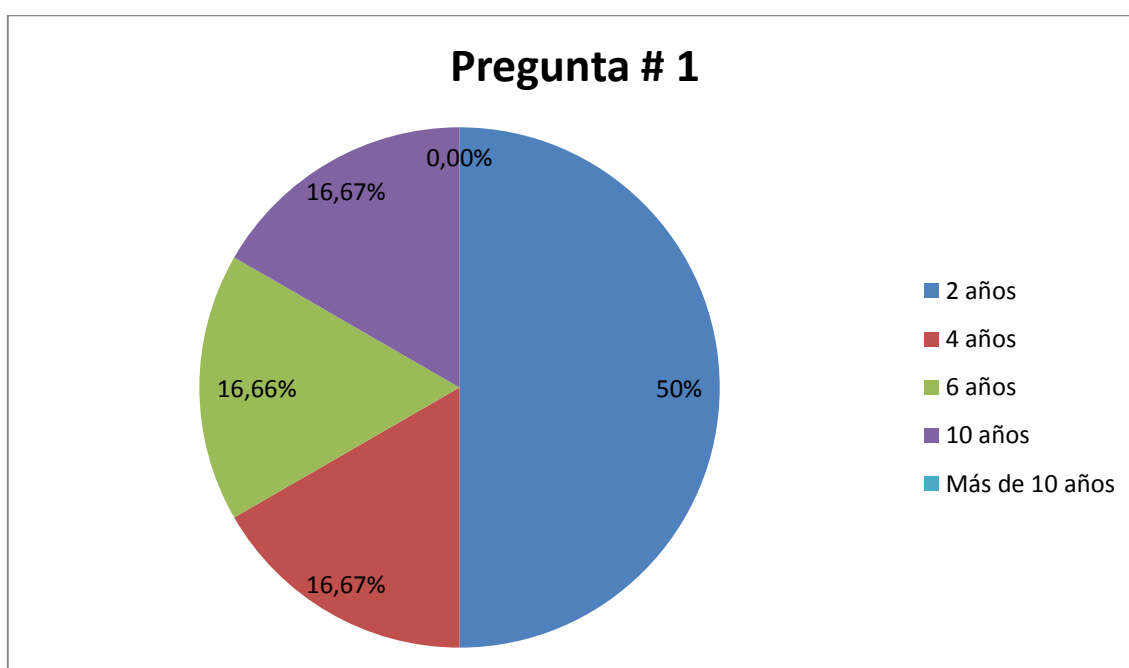
#### 1.- ¿Cuál es su experiencia en la profesión de enfermería?

2 años ( ) 4 años ( ) 6 años ( ) 10 años ( ) Más de 10 años ( )

**TABLA #1**

Alternativa	Número	%
2 años	3	50.00
4 años	1	16.67
6 años	1	16.66
10 años	1	16.67
Más de 10 años	0	0.00
Total	6	100.00

**GRÁFICO1 Experiencia del personal de enfermería**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

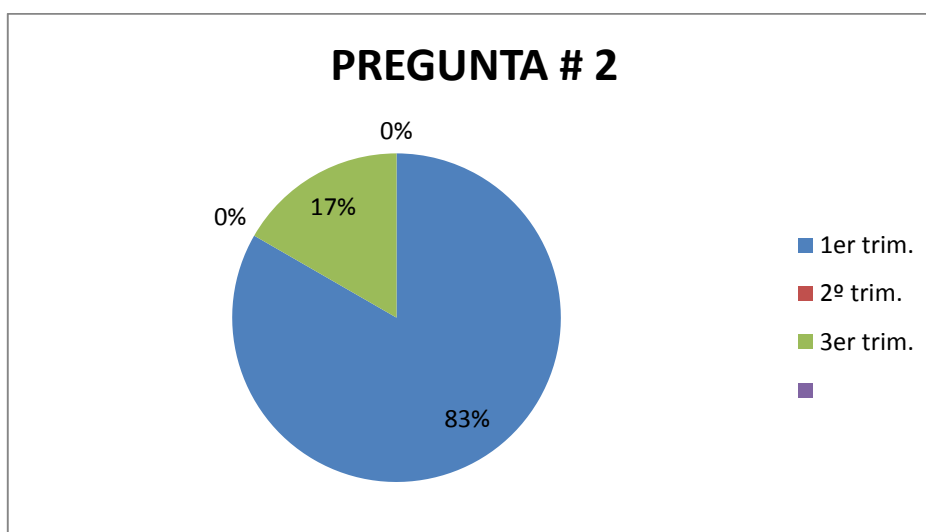
Análisis: luego de haber realizado las encuestas sobre un total de seis enfermeras se obtuvo como resultado que el 50% de ellas cuentan con una experiencia de dos años en el desempeño de esta función, mientras que el otro 50% está dividido en cuatro, seis y diez años de trabajo en esta área.

## 2.-¿Es responsable al cuidar los pacientes?

TABLA #2

Alternativa	Número	%
SÍ	5	83,32
NO	0	0.00
N/C	1	16.68
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO 2 Cuidado de los pacientes



Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Autor

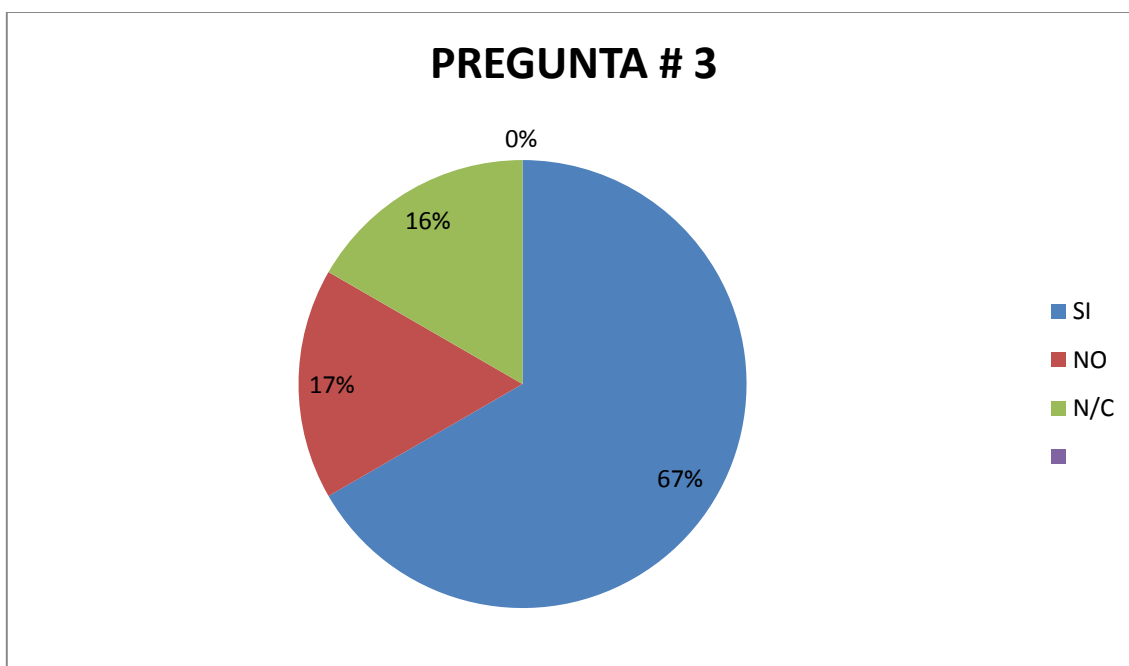
**Análisis:** Después de haber realizado las encuestas, arrojaron los siguientes resultados: el 83,33% indica que existe mucha responsabilidad al cuidar una persona que esté enferma, mientras que el 16,67% manifestó ciertas dudas, al momento de responder dicha pregunta, por consiguiente se puede manifestar que todas las enfermeras tienen compromiso para cuidar a los pacientes.

### 3.- ¿Se siente segura cuando va a asistir un paciente?

**TABLA #3**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	4	66,67
<b>NO</b>	1	16,67
<b>N/C</b>	1	16,66
<b>TOTAL</b>	6	100.00

**GRÁFICO3 Seguridad en la asistencia al paciente**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** De las encuestas realizadas el 66,67% manifestó que se sienten seguros cuando van a asistir a un paciente mientras que el 16,67% dijo que no existía seguridad en ese momento y el resto tiene dudas al respecto.

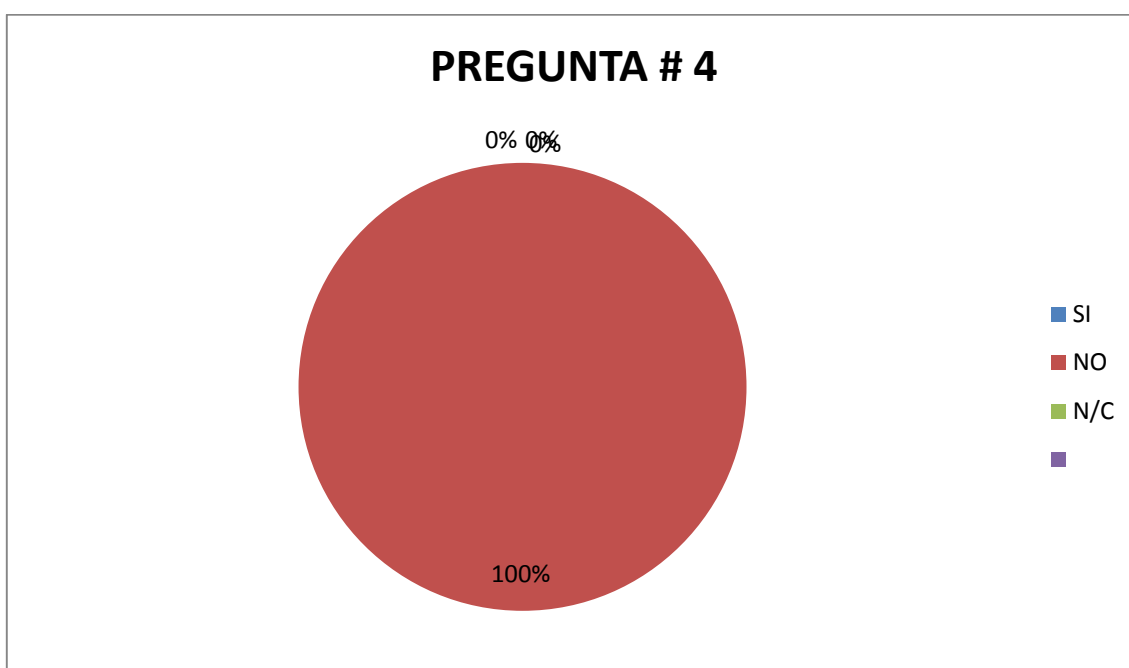
Por lo indicado anteriormente se puede deducir que las enfermeras en su mayoría están seguras del trabajo que realizan en la institución.

4.- ¿Le produce mareo o náusea, cuando se encuentra frente a una persona accidentada o derramando sangre?

TABLA #4

Alternativa	Número	%
SI	0	0.00
NO	6	100.00
N/C	0	0.00
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO4 Solvenciaantepersonasaccidentadas



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

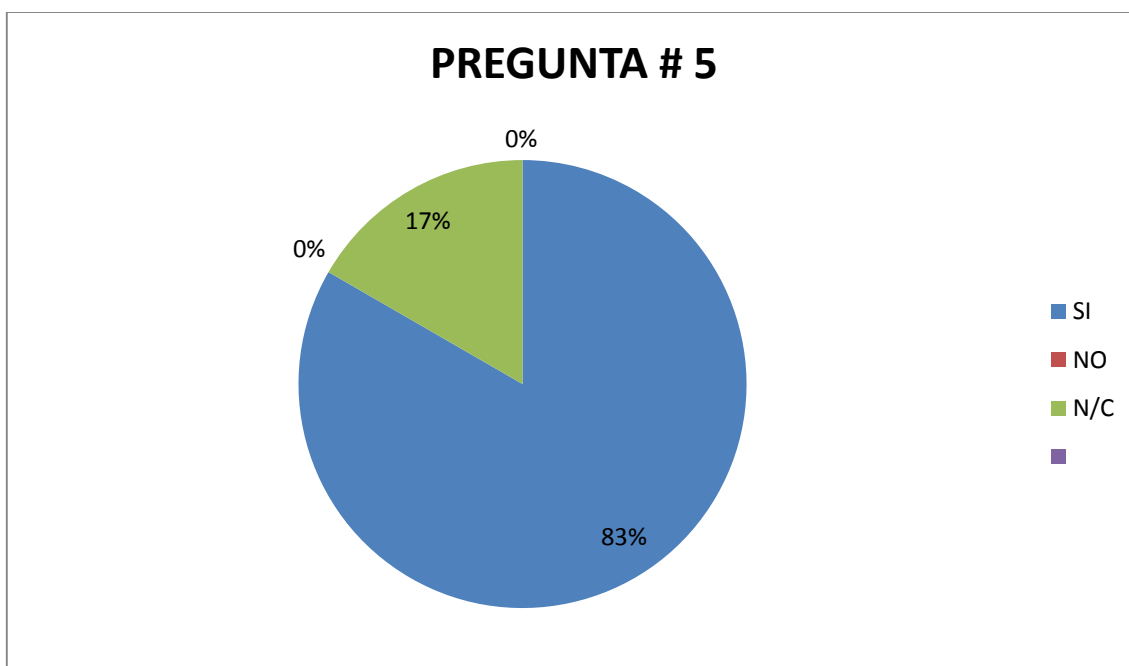
Análisis: Al responder dicha pregunta se obtuvo como resultado que todas las colaboradoras muestran solvencia en el trabajo que realizan, debido que no presentan ningún tipo de molestias al momento de asistir a pacientes accidentados.

## 5.- ¿Existen buenas relaciones laborales entre médicos y enfermeras?

TABLA #5

Alternativa	Número	%
SI	5	83,33
NO	0	0.00
N/C	1	16,67
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO5 Relaciones interprofesionales



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

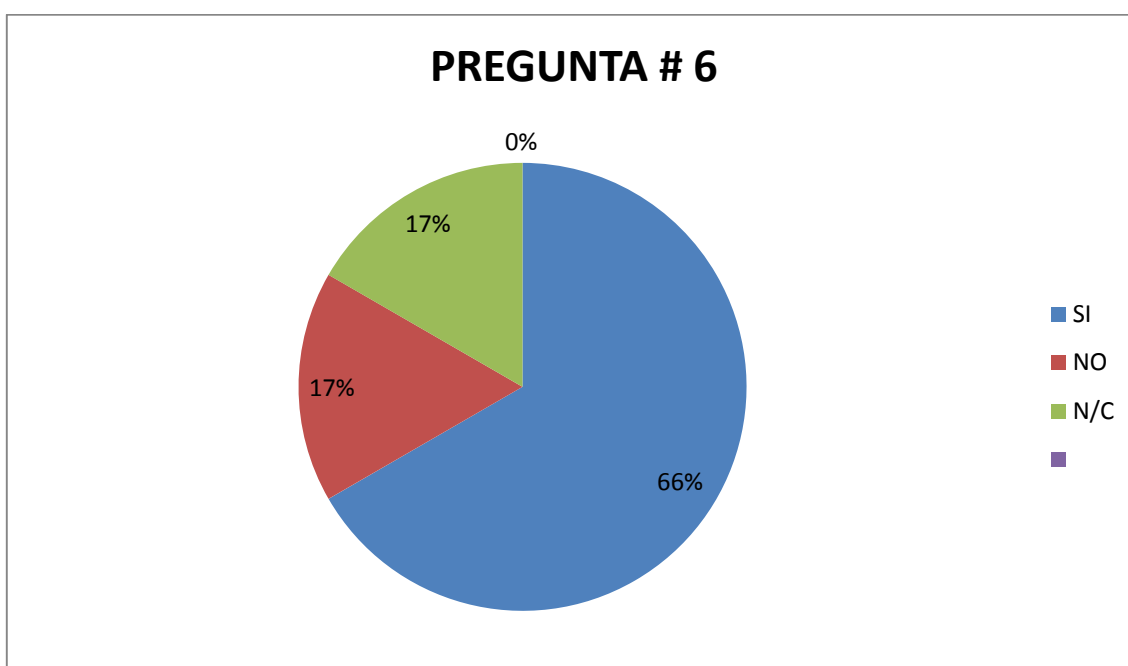
**Análisis:** De las encuestas realizadas en su gran mayoría respondieron que existen buenas relaciones laborales entre los médicos y enfermeras, mientras en una mínima cantidad demostraron dudas al contestar dicha pregunta.

6.- ¿Diga usted si los profesionales en enfermería tienen el suficiente conocimiento técnico y científico para ejercer esta actividad?

**TABLA #6**

Alternativa	Número	%
SI	4	66,66
NO	1	16,67
N/C	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**GRÁFICO6Conocimientostécnicosycientíficos**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Del 100% de los profesionales en enfermería el 66,66% tienen el suficiente conocimiento técnico y científico para ejercer dicha actividad, mientras que el 16,67% de profesionales de esta área no los poseen, y el resto es decir el 16,66% no tienen la certeza.

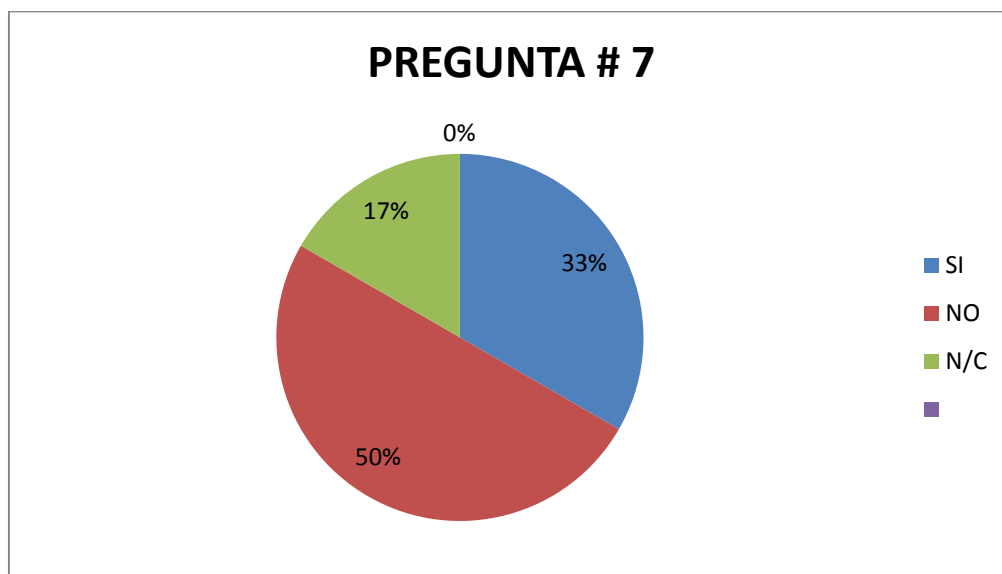
Estos indican que la mayor parte de profesionales dedicados a enfermería en esta Clínica, conocen sobre la función que ejercen y se sienten seguros de su profesión.

## 7. ¿Las relaciones de cordialidad paciente enfermera son de calidad?

TABLA #7

Alternativa	Número	%
SI	2	33,33
NO	3	50,00
N/C	1	16,67
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO7Relaciónpacienteenfermera



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Luego de haber realizado el debido estudio sobre las relaciones entre paciente enfermera se obtuvo como resultado que el 33% de enfermeras son cordiales con sus pacientes, el 50% dijo todo lo contrario, que no existe cordialidad entre los profesionales de esta área y los pacientes, mientras que el 16,67% no le da mayor importancia, es decir que se preocupan solo cumplir con su trabajo y no por relacionarse con las personas que van atender.

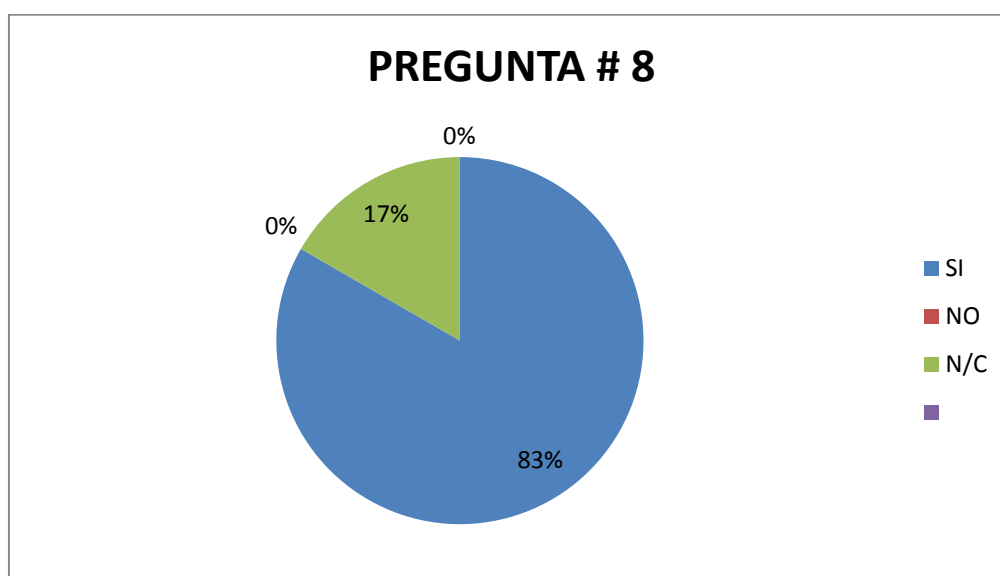
Esto nos da como resultado que una parte de los colaboradores de esta institución son indiferentes a las relaciones con los pacientes.

**8. ¿Existen buenas relaciones laborales entre el Director de la Clínica y las enfermeras?**

**TABLA #8**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	5	83,33
<b>NO</b>	0	0,00
<b>N/C</b>	1	16,67
<b>TOTAL</b>	6	100.00

**GRÁFICO8Relacióndirectorenfermeras**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Sobre un total de seis profesionales de enfermería de la Clínica Colón, se obtuvo como resultado que el 83,33% tienen buenas relaciones laborales con el director, mientras que el 16,67% no contesta y tiene dudas o cierta incomodidad en el trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede considerar que en esta Clínica existe cierta dinámica y armonía en las relaciones laborales del jefe y sus colaboradores.

### 9. ¿Le gusta ejercer la profesión de enfermera?

**TABLA #9**

Alternativa	Número	%
SI	6	100.00
NO	0	0.00
N/C	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**GRÁFICO9 Satisfacción profesional**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

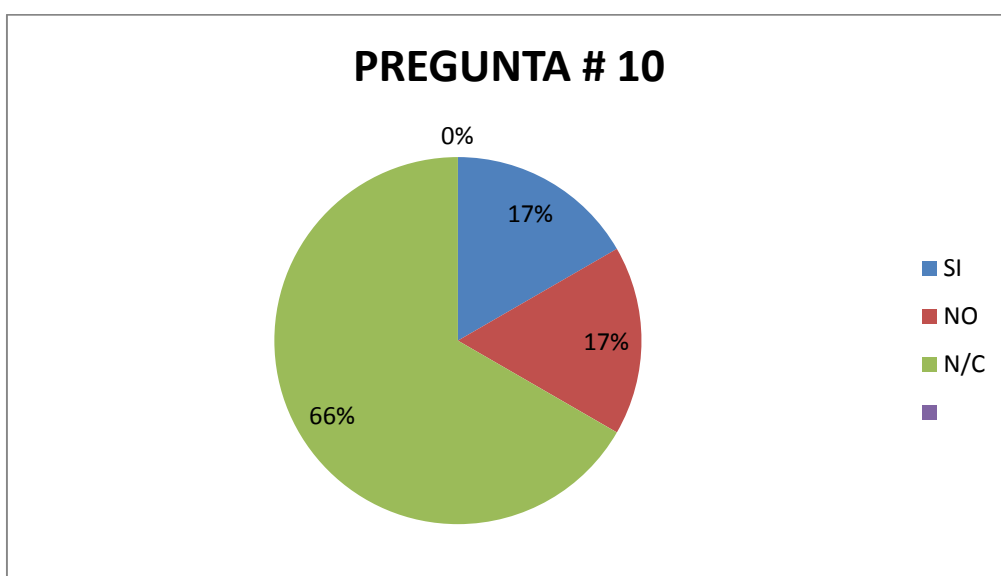
**Análisis:** luego de haber realizado las encuestas a las profesionales de enfermería, se tiene como resultado que 100% de las personas que laboran en esta institución le gusta realizar o ejercer la profesión de enfermera.

**10 ¿Cree usted que su jefe inmediato debería mejorar la actitud en el campo laboral?**

TABLA #10

Alternativa	Número	%
SI	1	16,67
NO	1	16,67
N/C	4	66,66
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO10: Actitud laboral del jefe



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** De un total de seis profesionales dedicados a la enfermería el 16,67% de enfermeras está de acuerdo con el comportamiento o actitud de su jefe inmediato, el 16,67% no está de acuerdo, y presentan dudas el 66,66%

Al ver estos resultados se determina que los directivos deben mejorar su actitud con relación a los subordinados.

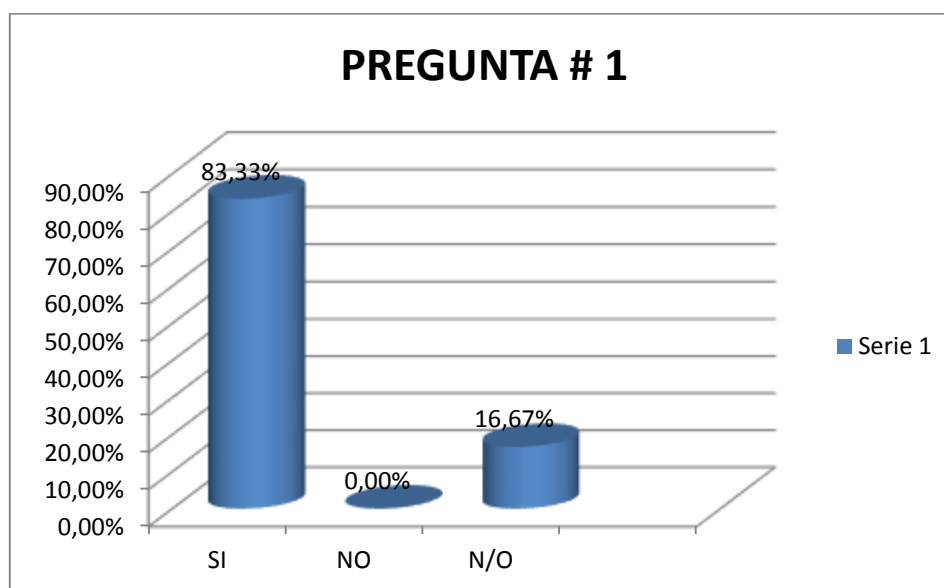
#### 4.4. Encuestas al personal administrativo

##### 1. ¿Cree usted que el trato dado a los clientes es el adecuado?

TABLA #1

Alternativa	Número	%
SI	5	83,33
NO	0	0.00
N/O	1	16,67
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO11Tratoa losclientes



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Sobre un total de seis encuestados que constituyen el 100% se obtuvo como resultado la siguiente información: el 83,33% de las personas que trabajan en el área administrativa indicaron que el trato que se da a los clientes es adecuado, mientras que el 16,67% de este personal que labora en esta institución tiene ciertas dudas en la forma como se atiende a los pacientes.

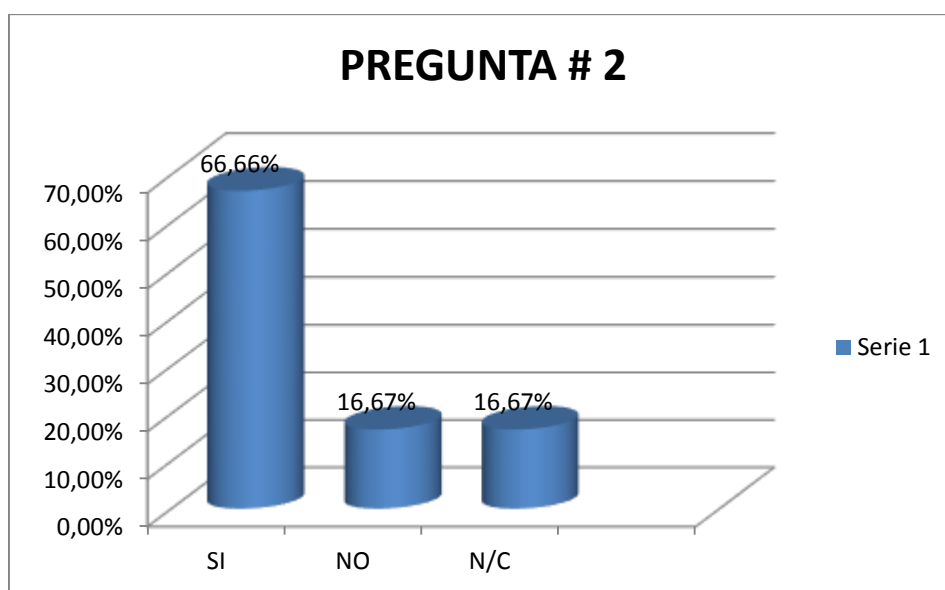
Por consiguiente se puede sacar como conclusión que existe una actitud idónea con los pacientes que ingresan a la Clínica.

## ¿Existe formación administrativa en las personas que laboran en esta área?

TABLA #2

Alternativa	Número	%
SI	4	66,66
NO	1	16,67
N/C	1	16,67
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO12 Formación de personal administrativo



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** luego de haber realizado la respectiva encuesta a todo el personal administrativo se tienen la siguiente información: el 66,67% de los colaboradores tienen formación administrativa o conocen del área en que se están desempeñando, el otro 16,67% dice que no conoce en su totalidad de esa función, mientras que el grupo restante 16,67% tiene dudas sobre el trabajo administrativo.

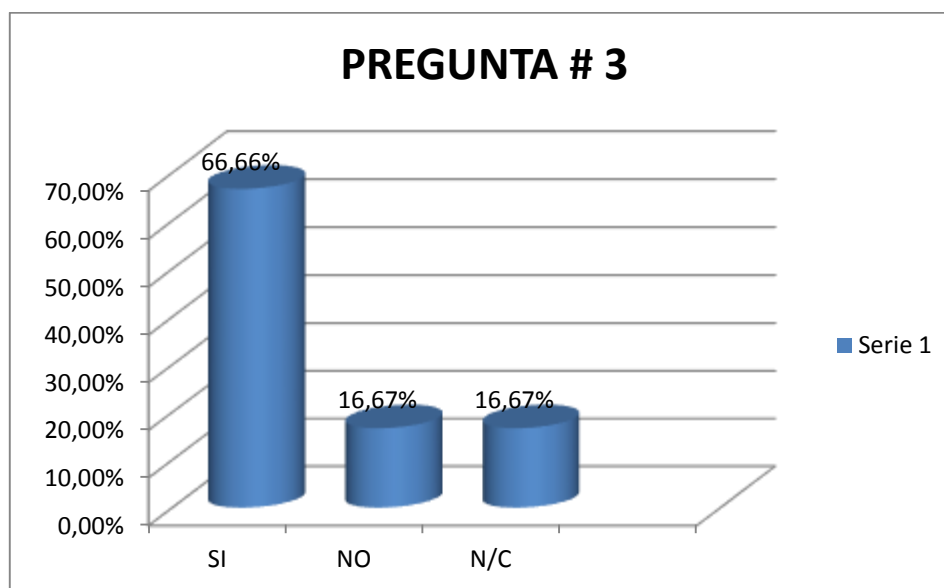
De acuerdo a los resultados obtenidos de este estudio, se considera que, en este grupo la mayoría de colaboradores que ejercen sus funciones en el área administrativa conocen sus tareas.

### 3. ¿Cree usted que son eficientes los colaboradores de esta institución?

**TABLA #3**

Alternativa	Número	%
SI	4	66,66
NO	1	16,67
N/C	1	16,67
TOTAL	6	100.00

**GRÁFICO13 Eficienciadeloscolaboradores**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Al realizar la respectiva investigación en esta institución de servicios médicos, arrojó los siguientes resultados; 66,67% de los colaboradores son eficientes en sus tareas cotidianas, 16,67% de esta población manifestaron que no existe eficiencia por parte del personal que labora en esta institución; mientras que el 16,67% de los empleados tienen ciertas dudas respecto a la eficiencia que se practica en este lugar de trabajo.

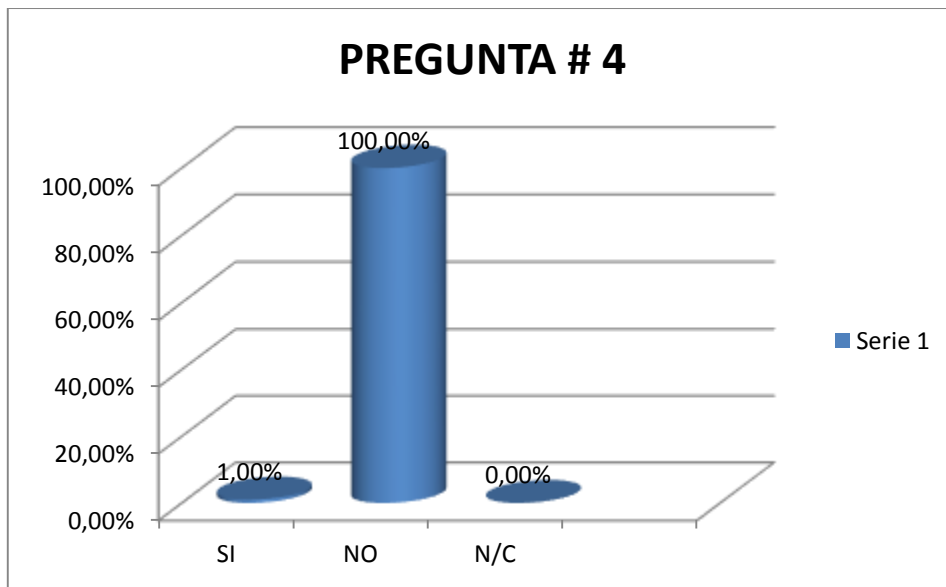
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta se considera, en primera instancia, que en esta institución existe eficiencia en los colaboradores al momento de realizar el trabajo encomendado por sus respectivos jefes, no obstante se recomendaría realizar una evaluación del desempeño para ratificar o rectificar este criterio.

**4. ¿Antes de empezar una tarea usted planifica?**

**TABLA #4**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	0	0.00
<b>NO</b>	6	100.00
<b>N/C</b>	0	0.00
<b>TOTAL</b>	6	100.00

**GRÁFICO14 Planificación**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Luego de haber realizado la investigación a todos los colaboradores que laboran en esta institución arroja, los siguientes resultados por el SI el 33,33% por el NO el 0% por N/O el 66,67% de todo los empleados. De esta empresa de servicios médicos.

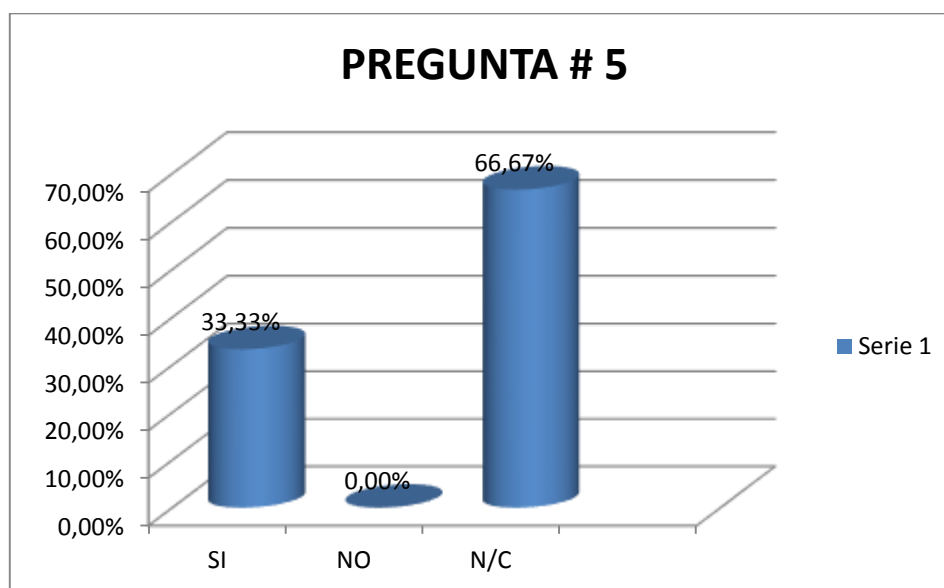
Por consiguiente se puede indicar que en esta institución de prestación médica habría que reforzar valores para que se garantice el secreto profesional.

## 5. ¿Los colaboradores de esta Institución son honestos?

TABLA #5

Alternativa	Número	%
SI	2	33,33
NO	0	0.00
N/C	4	66,67
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO15Colaboradoreshonestos



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Luego de haber realizado la investigación a todos los colaboradores que laboran en esta institución arroja, los siguientes resultados por el SI el 33,33% por el NO el 0% por N/O el 66,67% de todo los empleados. De esta empresa de servicios médicos.

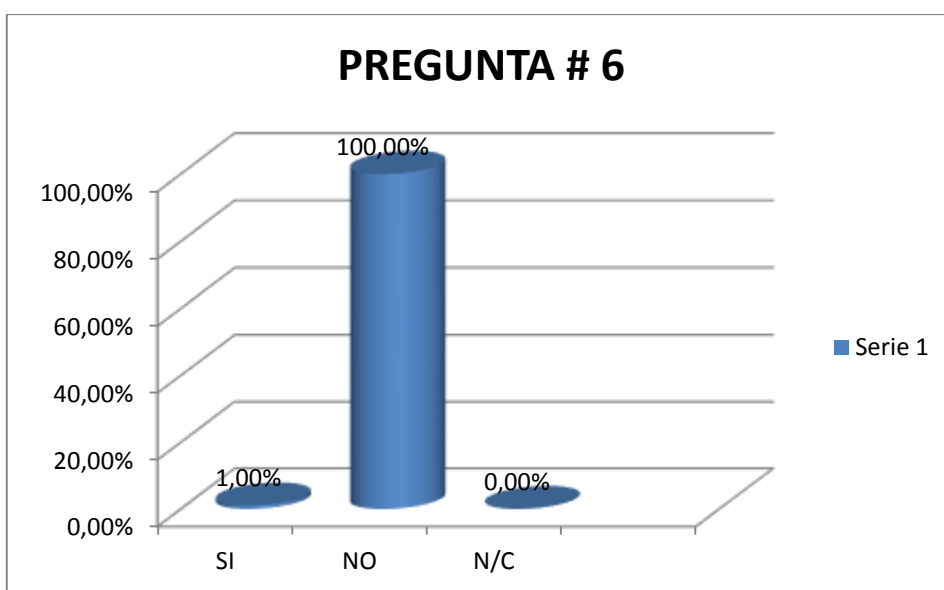
Por consiguiente se puede indicar que en esta institución de prestación médica habría que reforzar valores para que se garantice el secreto profesional.

## 6. ¿Existe puntualidad al momento de ingresar a la institución?

TABLA #6

Alternativa	Número	%
SI	4	66,67
NO	2	33,33
N/C	0	0.00
TOTAL	6	100.00

GRÁFICO 16 Puntualidad



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** De los seis colaboradores dedicados a esta área el 66,67% indicaron que había puntualidad al momento de ingresar a la institución, el 33,33% expresaron que no había puntualidad cuando ingresaban a la Clínica mientras que ninguno dijo estar en duda sobre el ingreso.

Entonces se podría considerar que la mayor parte de las personas que laboran en esta institución tienen como hábito ingresar de manera puntual a la Clínica Colón.

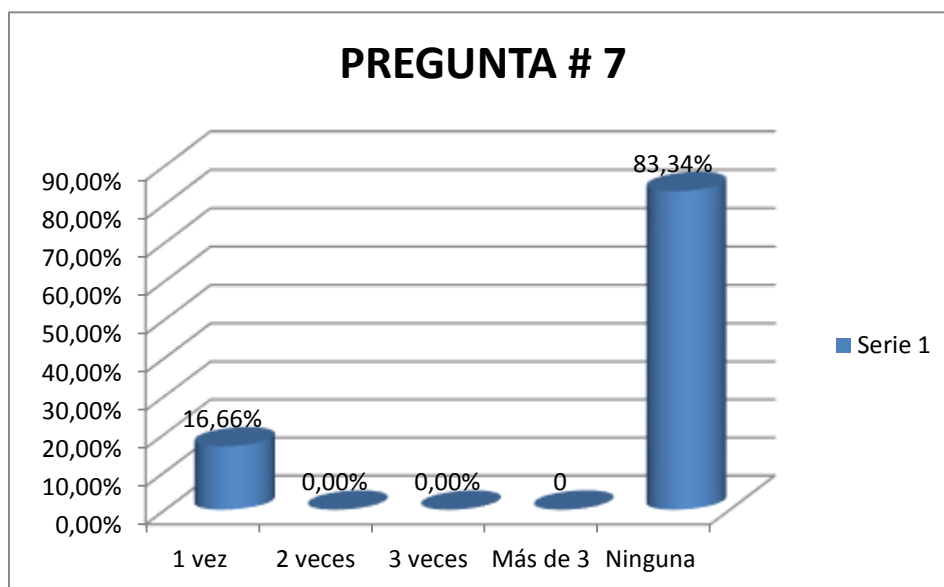
**7. ¿Cuántas capacitaciones al personal administrativo existe en el año?**

1 vez ( ) 2 veces ( ) 3 veces ( ) Mas de 3 ( ) Ninguna ( )

**TABLA #7**

Alternativa	Número	%
<b>1 vez</b>	1	16.66
<b>2 veces</b>	0	0
<b>3 veces</b>	0	0
<b>Másde3</b>	0	0
<b>Ninguna</b>	5	83.34
<b>Total</b>	6	100

**GRÁFICO17Capacitaciónalpersonaladministrativo**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Después de haber realizado la encuesta, el 16.66% indicó que existe una capacitación al año; el 83.34% dijo que no hay capacitaciones en esta institución.

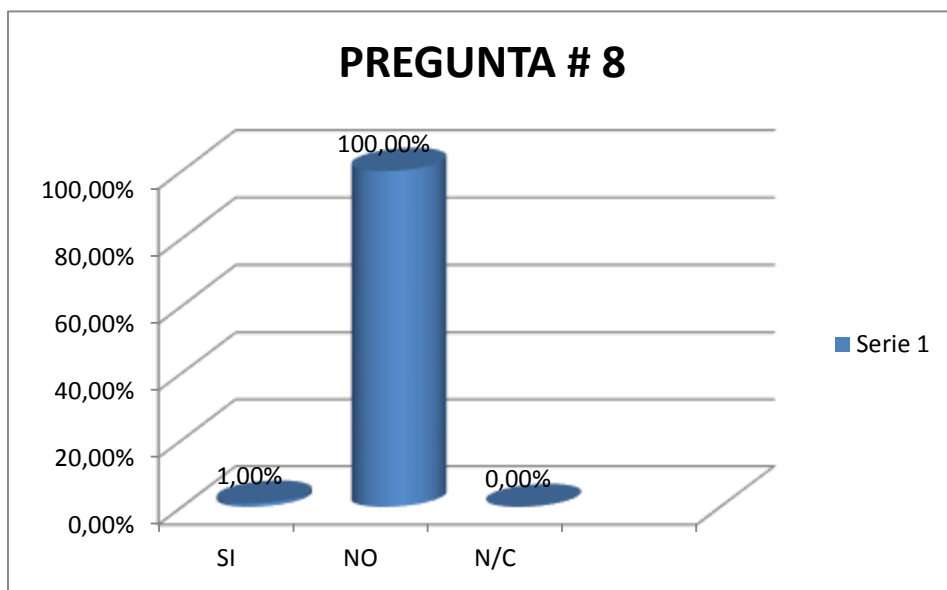
Los resultados determinan que el personal que labora en la institución necesita ser capacitado con el objetivo de mejorar en sus funciones y así lograr mayor y mejor rendimiento.

## 2 ¿Existe liderazgo orientado a la planificación de algún compañero?

TABLA #8

Alternativa	Número	%
SI	2	33,33
NO	3	50,00
N/C	1	16,67
TOTAL	6	100,00

GRÁFICO18Liderazgoyplanificación



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Luego de haber realizado la investigación se tiene como resultado:(33.33%) contesta afirmativamente, el ( 50% ) responde que NO; y el (16,67%) indicó que existe dudas sobre dicho liderazgo.

Por consiguiente, esta institución de servicios médicos no cuenta con una persona visible que lidere el grupo, lo que se consideraría como una debilidad, para la coordinación empresarial.

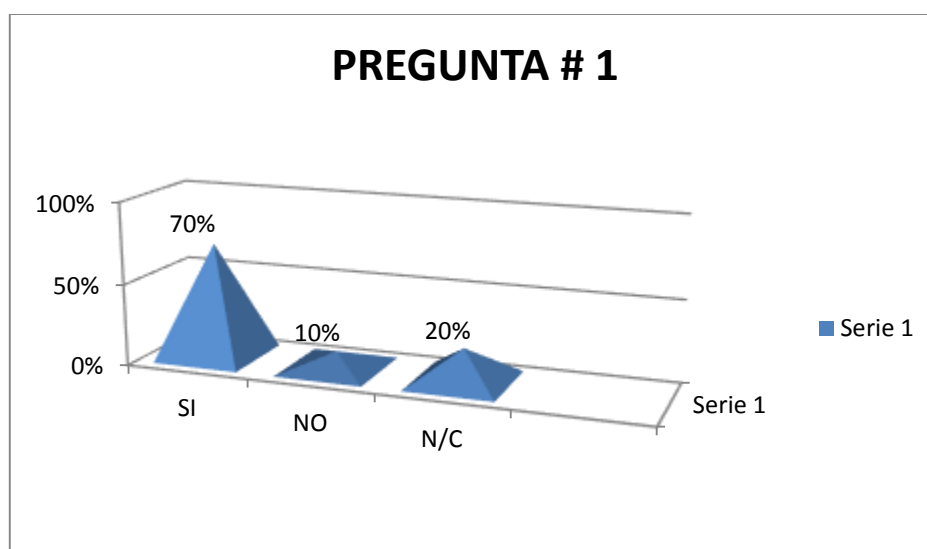
#### 4.5. Encuesta para médicos generales y especialistas

1. ¿Cree usted que deberían actualizar los conocimientos científicos y técnicos para obtener mejor resultado?

TABLA #1

Alternativa	Número	%
SI	7	70
NO	1	10
N/C	1	20
TOTAL	10	100

GRÁFICO 19: Actualización de conocimientos



Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Autor

**Análisis:** Después de haber realizado las encuestas a los médicos que laboran en la Clínica Colón, se tuvo como resultado que el 70% de la población está de acuerdo con las actualizaciones de conocimientos, el 10% dijo que por el momento están conforme, mientras que el 20% tiene dudas.

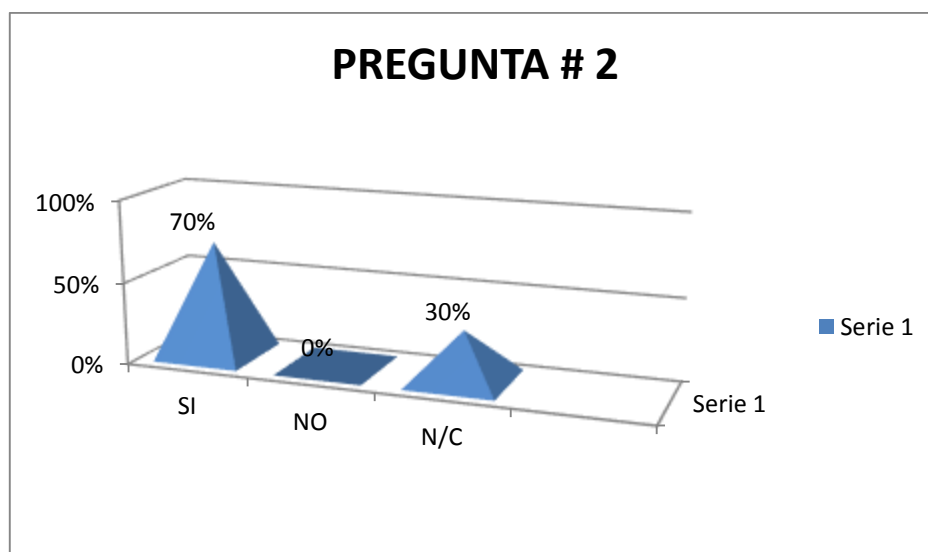
Por consiguiente se puede resumir que esta institución debería hacer una actualización de conocimientos a toda la población de médicos tanto generales como especialistas.

## 2. ¿Cree usted que faltan médicos especialistas en esta Clínica?

**TABLA #2**

Alternativa	Número	%
SI	7	70
NO	0	0
N/C	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO20MédicosEspecialistas**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Sobre un total de 10 encuestados el 70% de la población en esta Clínica respondieron que faltan médicos especialistas, mientras que la opción NO obtuvo 0% de resultados, y N/O el 30%.

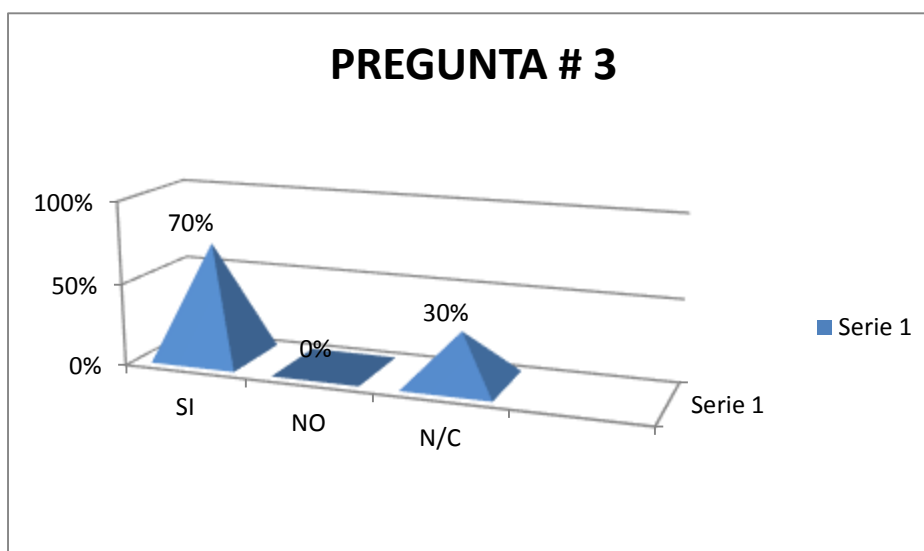
Los encuestados manifestaron que en esta institución faltan médicos especialistas en las diferentes áreas dando a notar su debilidad en el servicio y atención a los pacientes.

**3. ¿Cuándo se encuentran casos difíciles se reúnen los médicos para llegar a obtener un mejor diagnóstico?**

**TABLA #3**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	5	50
<b>NO</b>	3	30
<b>N/C</b>	2	20
<b>TOTAL</b>	10	100

**GRÁFICO21Reunión demédicos parallegara diagnóstico**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** De los médicos tanto generales como especialistas cinco que corresponden al 50% indicaron que SI se reúnen cuando encuentran casos difíciles, mientras que tres de ellos que corresponde al 30% dijeron NO y el restante 20% dicen que están en duda y se inclinaron por la opción N/O.

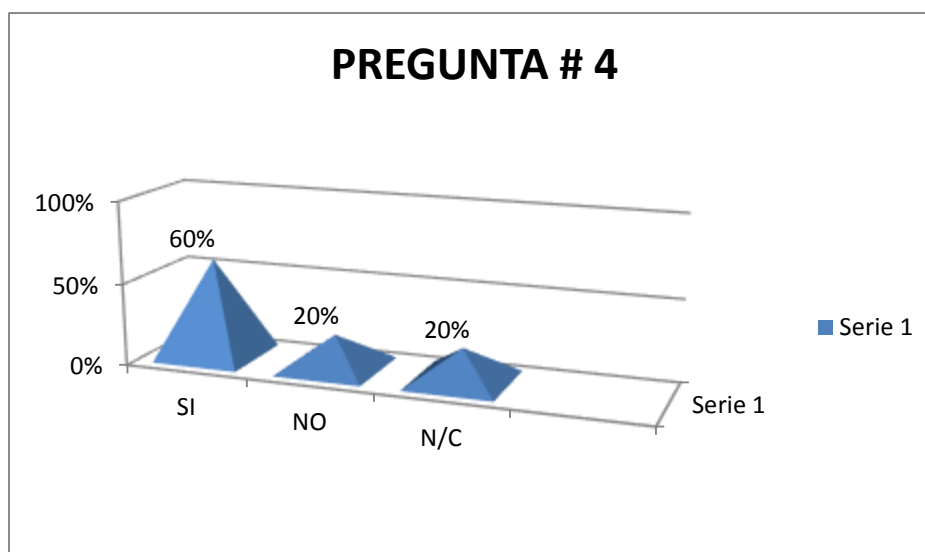
Considerando los resultados expuestos por la plantilla de médicos, la mitad afirmó que hay reuniones médicas, cuando tienen un caso difícil en la institución y así llegan a tener un mejor criterio.

#### 4. ¿Cree usted que la sala de operaciones debería mejorar?

TABLA #4

Alternativa	Número	%
SI	6	60
NO	2	20
N/C	2	20
TOTAL	10	100

GRÁFICO22 Mejorar la sala de operaciones



Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Autor

**Análisis:** De los médicos entre, generales y especialistas seis que corresponden al 60% indicaron que SI se debería mejorar la sala de operaciones, mientras que dos que corresponde al 20% expresaron NO, y el restante 20% optaron por la opción N/C debido a que tienen dudas en esta pregunta.

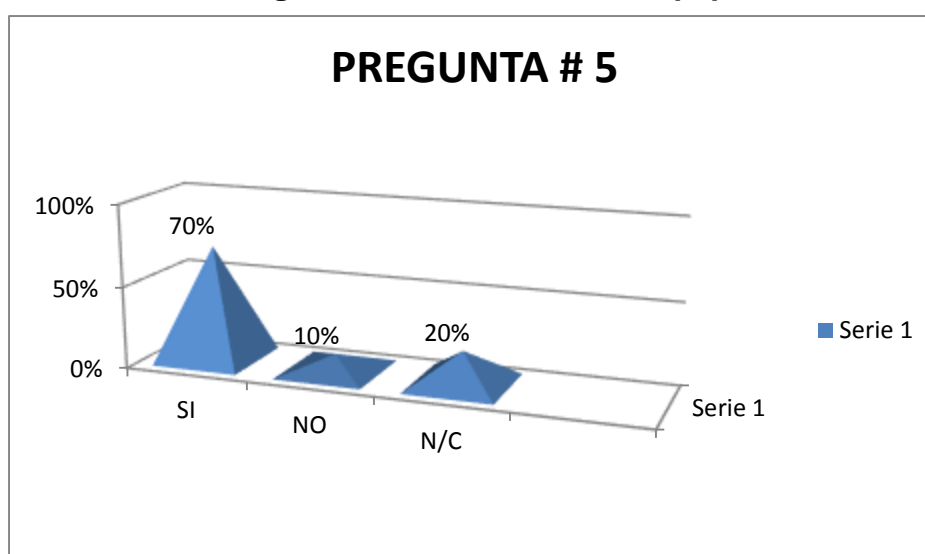
Es decir en esta institución de servicios médicos necesitan mejorar la sala de operaciones con el fin de prestar un mejor servicio a la sociedad esmeraldeña.

5¿Existe agilidad en la facilitación de equipos médicos al momento de realizar una operación?

**TABLA #5**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	7	70
<b>NO</b>	1	10
<b>N/C</b>	2	20
<b>TOTAL</b>	10	100

**GRÁFICO23Agilidad en la facilitación de equipos**



**Fuente:**ClínicaColón

**Elaborado:**Autor

**Análisis:** El 70% de los médicos encuestados manifestaron que SI hay agilidad en la facilitación de equipos médicos al momento de realizar una cirugía; el 10% expresaron que NO existe esta agilidad, mientras que el 20% se inclinó por N/C, es decir se abstuvieron de emitir un criterio.

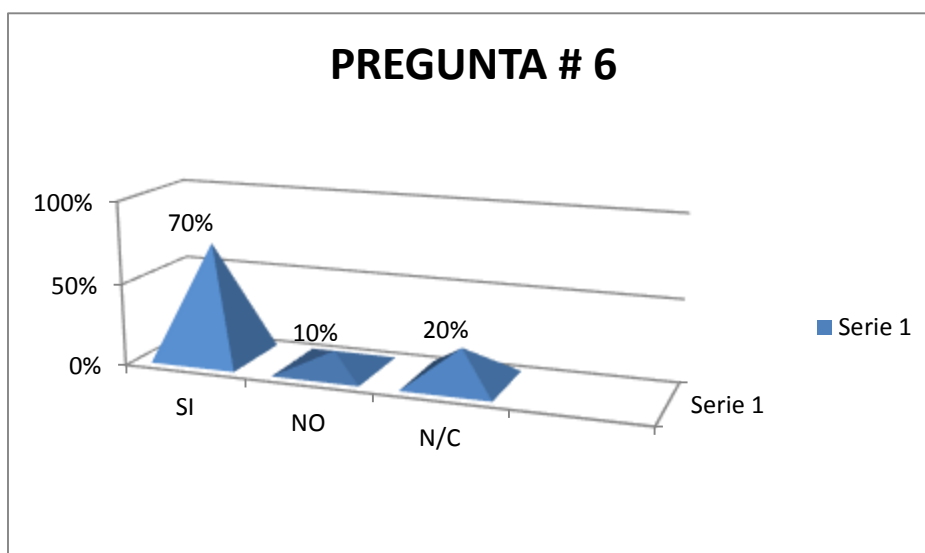
Los resultados obtenidos en esta pregunta indicaron que la mayoría de médicos que laboran en esta Clínica tienen facilidades con respecto a los equipos médicos.

**6. ¿Cree usted que los pacientes deberían acercarse al consultorio previo cita?**

**TABLA #6**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	4	40
<b>NO</b>	5	50
<b>N/C</b>	1	10
<b>TOTAL</b>	10	100

**GRÁFICO 24 Citas previas**



**Fuente:**ClínicaColón

**Elaborado:**Autor

**Análisis:** Sobre un total de diez encuestados que corresponde al 100% de la población se obtuvo los siguientes resultados: cuatro médicos que representan el 40% dijeron que los pacientes SI deberían acercarse al consultorio previa cita médica, el 50% respondió que NO y el restante 10% se mantuvo por la opción N/C.

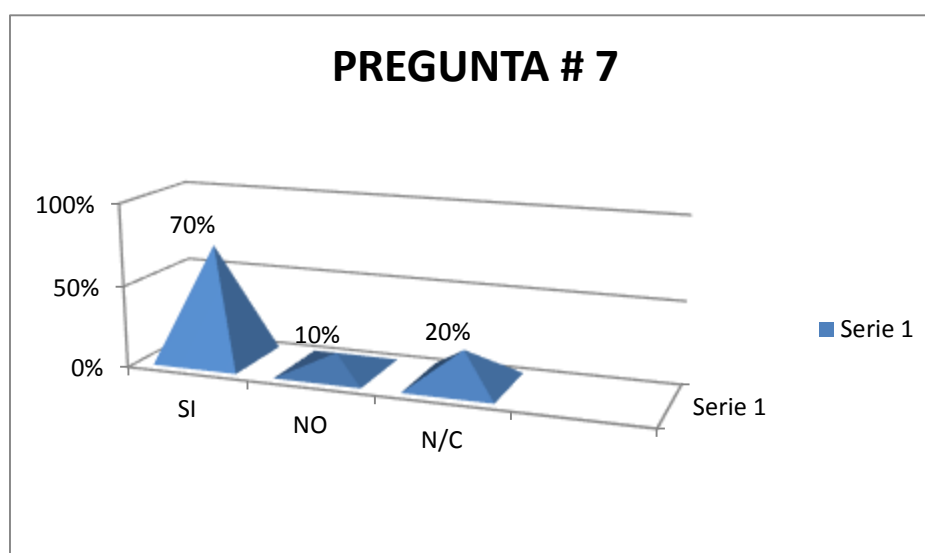
Los resultados obtenidos en esta pregunta indicaron que existe un criterio dividido de los médicos que laboran en la Clínica Colón en lo que se refiere a obtener una cita médica antes de hacerse atender en un consultorio de la institución.

7. ¿El laboratorio que tiene la Clínica, posee los implementos básicos para realizar los exámenes en caso de una operación de emergencia?

**TABLA #7**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	5	50
<b>NO</b>	3	30
<b>N/C</b>	2	20
<b>TOTAL</b>	10	100

**GRÁFICO 25 Implementos básicos para laboratorio**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** Sobre un total de 10 encuestados que corresponde al 100% de la población se obtuvo los siguientes resultados: cinco médicos que representan el 50% dijeron que SI, se cuenta con los implementos básicos, tres que representan el 30% expresaron que NO se cuenta con los implementos básicos para realizar los exámenes, el restante 20% se manifestaron por la opción N/O.

Los resultados obtenidos en esta pregunta dan a entender que un 50% de los médicos de la Clínica piensan que si cuenta con los implementos básicos para realizar los exámenes, mientras la otra parte opina lo contrario.

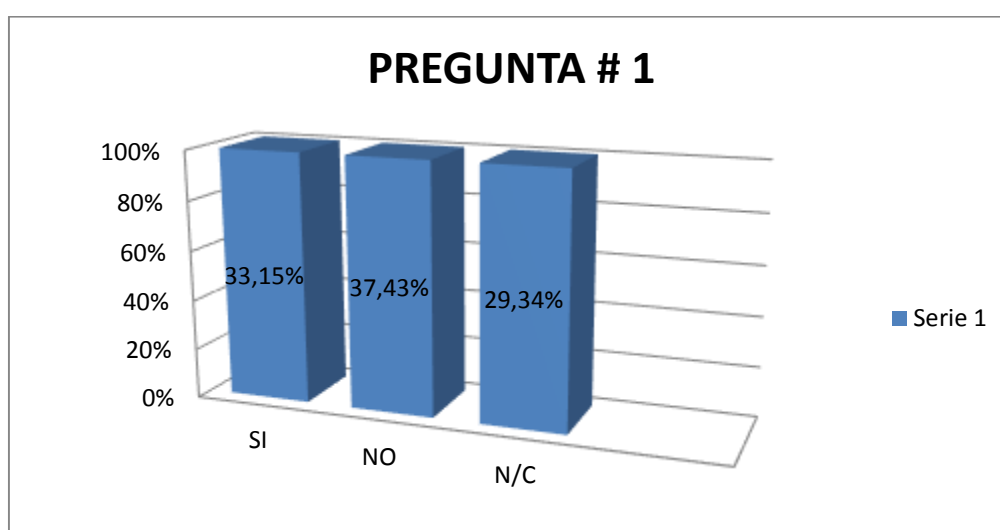
#### 4.6. Encuestas a Clientes

1. ¿Según su criterio, los médicos cuentan con los conocimientos científicos y técnicos adecuados para ejercer esta profesión?

TABLA #1

Alternativa	Número	%
SI	62	33,15%
NO	70	37,43%
N/C	55	29,42%
TOTAL	187	100,00%

GRÁFICO26Conocimientoscientíficosytécnicos



Fuente:ClínicaColón

Elaborado:Autor

**Análisis:** De las 187 personas encuestadas que corresponden a 100% de la muestra 62 personas que corresponden al 33,15% indicaron que los médicos que laboran en esta Clínica SI tienen los conocimientos científicos y técnicos adecuados para ejercer la profesión, 70 que representan el 37,43% dijeron que NO tienen los conocimientos técnicos y científicos, mientras que 55 que representan el 29,42% No contestaron.

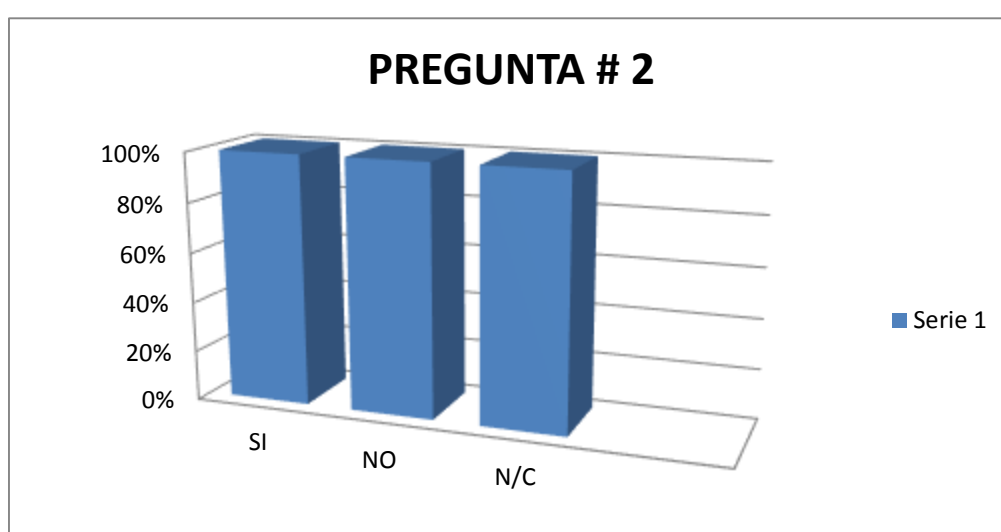
En conclusión de acuerdo a las alternativas que se propusieron, los clientes indicaron que no todos los profesionales que laboran en esta Clínica están dotados del suficiente conocimiento científico y técnico para ejercer esta profesión.

## 2. ¿El personal que labora en esta institución es amable?

TABLA #2

Alternativa	Número	%
SI	58	31,02
NO	41	21,93
N/C	88	47,05
TOTAL	187	100

GRÁFICO27 Amabilidad del personal



Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Autor

**Análisis:** De las 187 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 31,02% contestaron que SI existe amabilidad por el personal que labora en esta Clínica, el 21,93% dijo que NO es amable, y el 47,05% tienen dudas y se manifestaron por N/O.

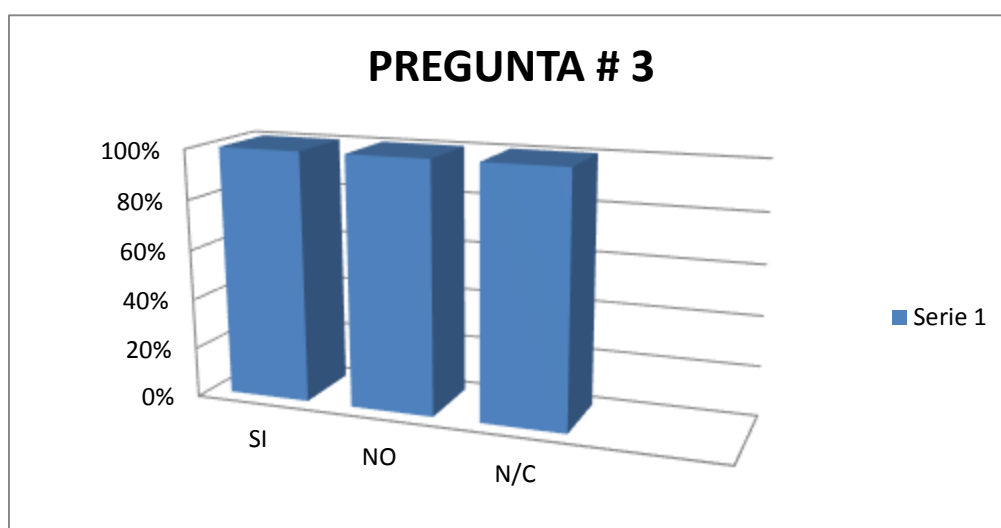
En conclusión los pacientes tienen ciertas dudas. Acerca de la amabilidad que existe por parte de médicos y enfermeras de la institución.

**3. ¿Diga usted si los profesionales en enfermería poseen conocimientos científicos y técnicos para ejercer esta actividad laboral?**

**TABLA #3**

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	67	35,82
<b>NO</b>	55	29,41
<b>N/C</b>	65	34,77
<b>TOTAL</b>	187	100,00

**GRÁFICO28Conocimientoscientíficosytécnicosde lasenfermeras**



**Fuente:**ClínicaColón

**Elaborado:**Autor

**Análisis:** De las personas encuestadas el 67 que corresponden al 35,82% manifestaron que los enfermeros SI poseen los conocimientos técnicos y científicos para ejercer esta actividad, 55 que representan el 29,41% dijeron que no están de acuerdo, mientras que 65 personas que representan el 34,77% NO Opinaron y eligieron la opción N/O

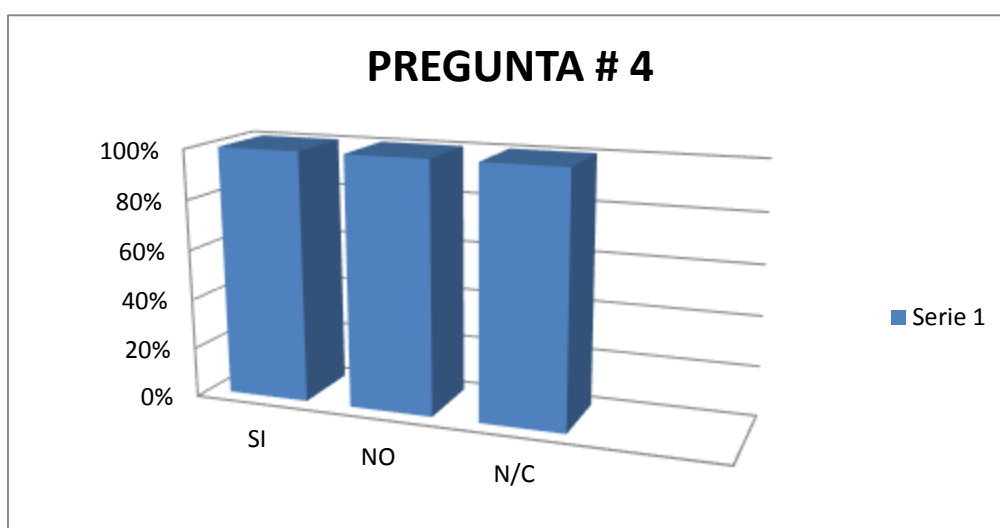
Por lo indicado anteriormente se puede decir que la mayoría de las enfermeras tienen los conocimientos científicos y técnicos para ejercer esta actividad.

5. ¿Cree usted que existe tolerancia en médicos y enfermeras al momento de atender a sus pacientes?

TABLA #4

Alternativa	Número	%
<b>SI</b>	47	25,13
<b>NO</b>	80	42,78
<b>N/C</b>	60	32,09
<b>TOTAL</b>	187	100.00

GRÁFICO 29 Tolerancia en médicos y enfermeras



Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Autor

**Análisis:** El 25,13% de clientes respondieron que médicos y enfermeras son tolerantes al momento de atender a los pacientes, el 42,78% indicaron que los médicos NO son tolerantes de realizar la atención a los pacientes y el 32,09% N/O decidieron no opinar al respecto.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que médicos y enfermeras no son tolerantes con sus pacientes.

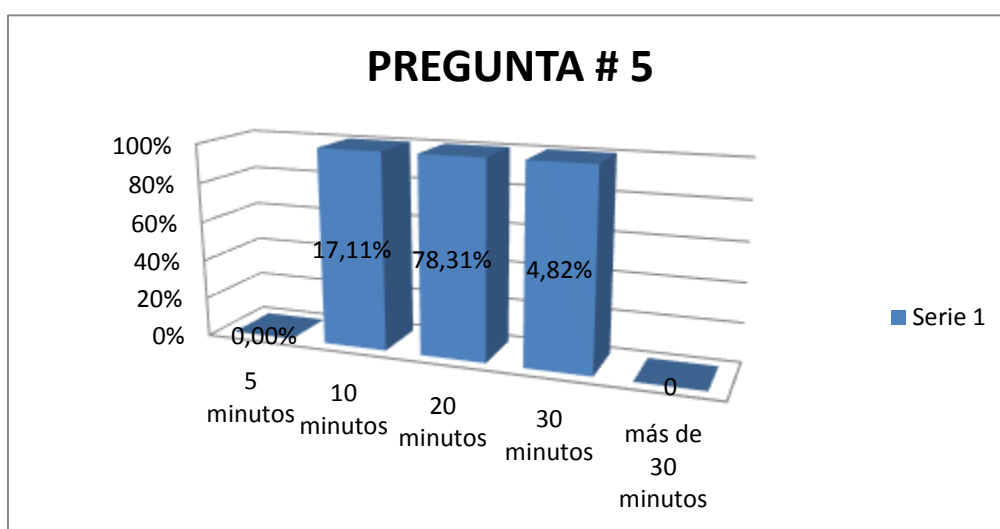
**5. ¿Cuál sería el tiempo razonable de espera para que un médico atienda un paciente?**

5 minutos ( ) 10 minutos ( ) 20 minutos ( ) 30 minutos ( ) Más de 30 ( )

**TABLA #5**

Alternativa	Número	%
<b>5 minutos</b>	0	0.00
<b>10 minutos</b>	32	17.11
<b>20 minutos</b>	146	78.07
<b>30 minutos</b>	9	4.82
<b>Más de 30 minutos</b>	0	0.00
<b>Total</b>	187	100.00

**GRÁFICO 30 Tiempo de espera**



**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

**Análisis:** El 25,13% de clientes respondieron que médicos y enfermeras son tolerantes al momento de atender a los pacientes, el 42,78% indicaron que los médicos NO son tolerantes de realizar la atención a los pacientes y el 32,09% N/O decidieron no opinar al respecto.

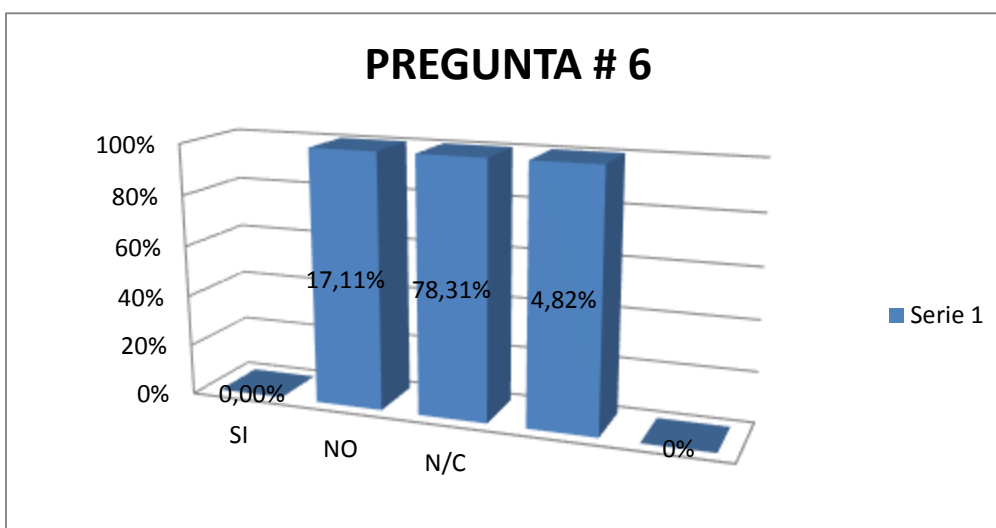
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que médicos y enfermeras no son tolerantes con sus pacientes.

6. ¿Cree que existe agilidad al momento de cancelar sus facturas de pago por la prestación de un servicio médico?

TABLA #6

Alternativa	Número	%
SI	57	30,48%
NO	89	47,60%
N/C	41	21,92%
TOTAL	187	100,00%

GRÁFICO31 Agilidad para cancelación de factura



**Análisis:** De 187 personas encuestadas, 57 que representan 30,48% dijeron que SI existe agilidad, 89 que representan el 47,60% dijeron NO, y 41 que representan el 21,92% eligieron la opción N/O.

En conclusión luego de haber realizado un estudio investigativo sobre si existe agilidad al momento de cancelar los servicios médicos se tiene como resultado mayoritario que no existe tal agilidad en este campo.

## **4.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.7.1 CONCLUSIONES**

- La mayor parte de médicos y enfermeras de la Clínica Colón cuentan con muchos años de experiencia en el área que se están desempeñando.
- El análisis realizado a la Clínica a podido demostrar que existen algunos problemas de estructura física y humana, inconvenientes en la atención a los clientes y controles para determinar el alcance de la gestión, los resultados avizoran que un 55% de los parámetros analizados tienen problemas, que son más de formas que de fondo.
- El estudio realizado apoyaran el trabajo, para establecer o definir una planificación y estrategias, que puedan ayudar a medir y controlar los procesos de gestión de la Clínica. Se requiere fijar la visión, pensando en la calidad de servicio y una mejor atención al cliente, pero esto dependerá que los resultados arrojados sean posibles de medirlos y retroalimentarlos, como también pensar en la posición actual de la Clínica para realizar las inversiones necesarias y mejoras indispensable que lleven a complementar y perfeccionar los servicios de calidad.
- El estudio investigativo arrojó indicadores que generan problemas en las áreas de la empresa, que tienden a la larga agravar la situación administrativa y operativa de esta, los inconvenientes que más sobresalen, son la atención a los clientes y una disminuida política de capacitación tanto a la especialización de los médicos, como también, a mejorar el nivel técnico de las enfermeras, pero , hay que considerar que el manejo de la empresas requiere de un liderazgo compartido, donde se deleguen las responsabilidades a otros departamentos, no puede una sola personas comandar una mediana estructura, debe apoyarse en los comportamientos de las personas de la Clínica, para recibir el respectivo apoyo, además de crear herramientas de apoyo, evaluación y control, para ser más eficiente y competitivo en el mercado

#### **4.7.2. RECOMENDACIONES**

- Es menester implementar estrategias que permitan apreciar de mejor manera la experiencia que posee la gran parte de enfermeras y personal médico de la Clínica.
- La Clínica Colón debe considerar el análisis, para que los problemas puedan ser ajustados, todos estos procesos deben ser planificados, para que en un tiempo determinado, se sucedan los cambios necesarios y lograr mejorar la atención y calidad de los servicios, así como medir los logros, para llegar a mejorar la gestión y conocer la verdadera rentabilidad de la clínica.
- Ya que se ha podido lograr identificar los problemas el Director, debería iniciar el proceso de planificación contratando un especialista en planificación estratégica y procesos.
- Con la planificación estratégica realizada se debe proceder a controlar todas la gestión operativa y financiera de la Clínica, ya que contará con los indicadores y medidores necesarios para su control, deberá considerar que un presupuesto bien elaborado le permitirá establecer parámetros de cumplimiento que le permitirán, ajustar o mejorar los procesos y llegar a conocer el verdadero nivel de cumplimiento y rentabilidad de la empresa.
- Con los problemas analizados se debe iniciar la planificación estratégica y los respectivos procesos de la Clínica Colón, tomando en consideración las situaciones que deben ser cambiadas o mejoradas en las áreas. Se debe poner mucha consideración en la capacitación y actualización del personal profesional y técnico, por ser la que genera la calidad de servicios de la Clínica. Otro aspecto fundamental es pensar en proyectar la inversión a realizar en el equipamiento de lo más indispensable, aprovechando la oportunidad de Instituciones financieras de la localidad.

## CAPÍTULO V

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

#### 5.1 Análisis Situacional de la Clínica Colón

##### 5.1.1 Criterios generales

**CUADRO 5: Análisis Situacional de los Macroprocesos y Subprocesos de la Clínica Colón**

CÓDIGO		MACRO PROCESO	Nombre del indicador	Descripción indicador	Formula cálculo
C	C1	PLANIFICACIÓN	Eficiencia en la planificación	Mide las desviaciones en la planificación	Asesoría + Capacitación + Control
	C2	FINANZAS Y CONTABILIDAD	Nivel de utilidad	Mide la utilidad del ejercicio	Ingresos - Egresos
	C3	SISTEMA DE GESTIÓN	Eficiencia en sistema de gestión	Mide el nivel de gestión de la empresa	Número de pacientes satisfechos
P	P1	ASISTENCIA CLÍNICA	Número de pacientes atendidos	Mide el número en atenciones realizadas y capacitaciones realizadas	Pacientes Atendidos / Pacientes Planificados
	P2	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	Cumplimiento laboral	Mide la asistencia del empleado al trabajo.	Asistencias / No. Días laborados
	P3	CLIENTES	Reporte de clientes asistidos	Mide la cantidad de pacientes ingresados	Clientes Atendidos / Capacidad de Atención de la Clínica
CLÍNICA					
P=PERSONAL					

MACRO PROCESOS	CÓDIGO	SUBPROCESO	Nombre del indicador	Descripción indicador	Formula cálculo
ASISTENCIA CLÍNICA	P.1.1	MÉDICOS	Número de pacientes por Especialidad	Mide la efectividad de los especialistas por número de pacientes asistidos	No. de pacientes atendidos por especialidad / Pacientes planificados
	P.1.2	ENFERMERAS	Número de pacientes atendidos	Mide la cantidad de pacientes atendidos en asistencia interna.	No. De pacientes atendidos x enfermera / Pacientes Atendidos
	P.1.3	LABORATORISTAS	Número de exámenes realizados	Mide la cantidad de exámenes realizados por tipo de caso.	No. De exámenes realizados / No. Exámenes planificados
	P.1.4	FARMACIA	Nivel de ventas	Informes financieros por área	Venta realizadas / Ventas Planificadas
	P.1.5	CAPACITACIÓN	Número de capacitaciones asistidas	Mide la asistencia a capacitaciones del personal de la empresa	No. De eventos asistidos / Eventos planificados
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	P.2.1	JEFES	Número de informes de medición	Mide el cumplimiento de las metas de la empresa	Informes Presentados / Informes planificados
	P.2.2	PERSONAL TÉCNICO	Número de Informes Financieros y Estadísticos	Mide la rentabilidad de la empresa	Utilidad / Ventas Planificadas
	P.2.3	AUXILIARES	Control de tiempos de limpieza	Mide el grado de aseo y limpieza de la clínica	Tiempo utilizado / tiempo planeado
	P.2.4	AMBULANCIA	Número de servicios realizados	Mide la utilización del servicio del vehículo	Ingresos por Servicio de vehículo / depreciación vehículo + gastos de mantenimiento

CLIENTES	P.3.1	ATENCIÓN POR ESPECIALIDAD	Número de casos por especialidad	Mide el número de pacientes por especialidad	Casos atendidos / casos Planificados
	P.3.2	ATENCIÓN DE PARTOS	Número de partos	Mide número de partos asistidos	No. De partos atendidos / Consultas de Embarazos
	P.3.3	ATENCIÓN POR EMERGENCIAS	Número de casos atendidos por emergencia	Mide casos que son atendidos por emergencia.	Emergencias Atendidas / Emergencias Recibidas

CÓDIGO		MACRO PROCESO	Unidad de medida	Periodicidad Medición	Tipo de indicador	Responsable	v. critico	Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
C	C1	PLANIFICACIÓN	Porcentaje	Semestral	Más alto mejor	Administrador	50%	100%	0%	75%	95%	95%	100%	100%
	C2	FINANZAS Y CONTABILIDAD	Dólares	Trimestral	Incremento	Jefe Financiero y Administrador	75%	100%	0%	85%	90%	95%	100%	100%
	C3	SISTEMA DE GESTIÓN	Porcentaje	Mensual	Incremento	Administrador y Jefe de Personal	65%	100%	0%	75%	80%	90%	95%	100%
P	P1	ASISTENCIA CLÍNICA	Porcentaje	Mensual	Incremento	Jefe de Médicos	75%	100%	0%	80%	85%	90%	95%	95%
	P2	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	Porcentaje	Mensual	Más alto mejor	Jefe de Personal	85%	100%	0%	95%	97%	100%	100%	100%
	P3	CLIENTES	Porcentaje	Mensual	Incremento	Jefe de Estadísticas	60%	100%	0%	75%	80%	85%	90%	90%
<b>CLÍNICA</b>														
<b>P=PERSONAL</b>														

MACRO PROCESOS	CÓDIGO	SUBPROCESO	Unidad de medida	Periodicidad Medición	Tipo de indicador	Responsable	critico	Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ASISTENCIA CLÍNICA	P.1.1	MÉDICOS	Porcentaje	Mensual	Más alto mejor	Administrador	75%	100%	0%	75%	80%	90%	100%	100%
	P.1.2	ENFERMERAS	Porcentaje	Mensual	Incremento	Jefe Médico	70%	100%	0%	85%	90%	95%	100%	100%
	P.1.3	LABORATORISTAS	Porcentaje	Mensual	Más alto mejor	Jefe de laboratorio y Jefe Médico	85%	100%	0%	75%	80%	85%	95%	100%
	P.1.4	FARMACIA	Incremento	Mensual	Incremento	Financiero y Jefe Médico	75%	100%	0%	70%	75%	85%	95%	100%
	P.1.5	CAPACITACIÓN	porcentaje	Trimestral	Incremento	Administrador y Jefe de Personal	3	8	0%	50%	60%	75%	90%	100%
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	P.2.1	JEFES	Incremento	Bimensual	Más alto mejor	Administrador	4	8	0%	75%	80%	85%	90%	95%
	P.2.2	PERSONAL TÉCNICO	Incremento	Mensual	Incremento	Jefe Financiero y Jefe Médico	4	12	0%	75%	80%	85%	90%	95%
	P.2.3	AUXILIARES	porcentaje	Mensual	Más alto mejor	Jefe de Médicos y Jefa de enfermeras	75%	100%	0%	70%	75%	85%	90%	95%
	P.2.4	AMBULANCIA	Incremento	Mensual	incremento	Financiero y Chofer	80%	100%	0%	65%	70%	80%	85%	P.2.5
CLIENTES	P.3.1	ATENCIÓN ESPECIALIDAD POR	Incremento	Mensual	Más alto mejor	Administrador y Jefe de Médicos	70%	100%	0%	75%	85%	90%	95%	100%
	P.3.2	ATENCIÓN DE PARTOS	incremento	Mensual	Más alto mejor	Jefe de Médicos	85%	100%	0%	80%	85%	90%	95%	100%
	P.3.3	ATENCIÓN POR EMERGENCIAS	incremento	Mensual	incremento	Doctores de Turno	65%	85%	0%	75%	85%	90%	95%	95%

Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Autor

## **5.1.2 Factores Internos**

### **Gestión Estratégica**

Al ser una empresa que pertenece a una persona, la inversión para su construcción y mantenimiento es del propietario, quien aporta con el capital necesario para las operaciones normales de la empresa.

La estrategia básica es ofrecer servicios de calidad, generando utilidad. Tratando de conservar su mercado a través de una relación estrecha con los clientes, dependiendo de la habilidad del propietario para ofrecer un servicio médico garantizado, a pesar que se realizan actividades de servicio al cliente por parte del resto de personal.

### **La Administración**

#### **Recursos económicos**

Los recursos con los que cuenta la Clínica en su totalidad se han obtenido por gestión de su propietario, quien ha tenido que recurrir en ocasiones a financiamiento externo, es decir solicitud de crédito de instituciones financieras.

#### **Estructura Orgánica y Talento Humano**

Las actividades de la Clínica se desarrollan dentro de las siguientes áreas de especialización:

- Área Médica
- Laboratorio
- Administración
- Recepción
- Farmacia

En la Clínica trabajan 22 personas incluido su propietario quien concentra las actividades ejerciendo la dirección general. El resto del personal se dedica a actividades administrativas y operativas. La mayoría de médicos pagan

propietario el valor de 200 dólares mensuales, por la utilización de las instalaciones de la Clínica.

Una de las grandes falencias que se pueden evidenciar es la relacionada con el talento humano por la sobrecarga de trabajo de los colaboradores administrativos y de algunas enfermeras, debido que en muchos casos laboran más de 10 horas diarias, lo que no permite que exista un servicio de calidad.

El talento humano de la Clínica se divide así:

- Médico - Propietario
- Administrador
- Contadora
- Especialistas
- Laboratorio
- Recepcionista

## **Recursos Materiales**

### **Instalaciones**

La Clínica está ubicada en las calles Río Guayas entre Colón y Eloy Alfaro cerca al Hospital del Seguro Social, cuenta con una edificación propia.

Estructura

- Camas Instaladas 17
- Quirófano Instalado 1
- Consultorio 10

### **Equipos Médicos**

Entre los equipos que tiene la Clínica están los siguientes:

- Esterilizador marca Sterelident
- Termómetro de lámina bimetálica
- Encendedor de laboratorio propress
- Equipo Ozono Sanitron
- Equipo de rayos RX

- Purificador de aire
- Lámpara luz led DMC
- Equipo laser terapéutico
- Lámpara de operaciones
- Monitor de control de signos vitales
- Tensiómetro

### **Equipos de Oficina**

- Computadoras
- Central telefónica
- Aire acondicionado

### **Filosofía Empresarial**

En la investigación realizada se pudo evidenciar que en la Clínica no hay elementos que indiquen que tenga una filosofía empresarial o corporativa, debido a que cada médico por lo general solo se preocupa de su desempeño individual.

La finalidad es brindar alternativas médicas en toda su zona de influencia contando con el personal apropiado y recursos tecnológicos necesarios.

### **Servicio que ofrece la Clínica**

- Servicios médicos
- Servicio de farmacia
- Servicio de ambulancia
- Servicio de laboratorio

### **Gestión Financiera**

La institución cuenta con un profesional en el área contable lo que le permite tener información clara sobre su rendimiento económico, por disposición del Director de este centro de salud no se pudo obtener datos sobre la parte financiera en esta casa de salud.

## Gestión de Marketing

La Clínica no cuenta con una estrategia de publicidad claramente definida, ya que no se realizan en ningún medio de comunicación es decir radio, televisión, prensa escrita entre otros. La mayoría de la publicidad de la Clínica se da por recomendaciones de los pacientes y empleados.

## Análisis del Servicio

En la actualidad la calidad de servicios que brinda la Clínica Colón no es la más adecuada ni está acorde a las exigencias de sus usuarios, debido que no existe un sistema que permita programar las citas de los clientes con los médicos de manera organizada, ni hay la agilidad necesaria para que los pacientes paguen sus facturas.

También es necesario destacar que pese a contar con el área necesaria “consultorio y sala de emergencia” al momento de ser atendidos, los pacientes no cuentan con suficiente privacidad y aislamiento sonoro, además, son frecuentes las interrupciones por parte del personal de la Clínica y otros pacientes, lo cual causa molestias.

### 5.1.2.1. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES INTERNOS CUADRO

#### 5.1.2.1.2 Factores Internos

CUADRO 6

Factores	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Implicados
<b>Dimensión socio-económica</b>				
T.H.1 Nivel académico de los médicos y enfermeras.	La mayoría de profesionales que laboran en la Clínica poseen títulos profesionales.	Permite que las actividades de la Clínica se hagan de manera segura	Seguir seleccionando de mejor manera a las personas que forman parte de la Clínica.	Director de la Clínica Médicos Enfermeras
T.H.2 Clínica Experiencia	El personal de la Clínica tiene varios años de experiencia en las actividades que le toca realizar.	Hace posible que se brinde un mejor servicio a los clientes.	Implantación de estrategias que hagan posible aprovechar la experiencia del talento humano.	Director de la Clínica Personal médico y administrativo

T.H.3 Programa de capacitación y actualización	En la Clínica no se realizan jornadas de capacitación y actualización de manera permanente.	No permite quemuchas personas que forman parte de la Clínica obtengannuevos conocimientos.	Diseño de una política de capacitación permanente.	Clínica Colón Personal Médicos Enfermeras
T.H.4 Organización y horarios de trabajo	No existe una correcta organización del talento humano, hay personal de la Clínica que labora más de 8 horas diarias.	Crea cierto malestar en el talento humano.	Organizar de mejor manera los horarios de trabajo	Ministerio de relaciones laborales Propietario de la Clínica Personal de la Clínica

Factores	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Implicados
<b>Capacidad Técnica-Tecnológica</b>				
C.T.1  Equipos tecnológicos	LacalidadycantidaddeequiposquetienelaClínicaes aceptable	Permiteque los médicos y enfermeras realicen sus labores sin ningún inconvenientes	Adquisición de los equipos y aparatos que necesita la Clínica	Propietario Médicos Enfermeras Personal administrativo
C.T.2. Infraestructura física	La Clínica Colón cuenta con un edificio propio.	Facilita el desarrollo de las actividades.	Mejor la instalaciones del edificio.	Propietario Administrador
C.T.3.  Ambulancia	La Clínica cuenta con un vehículo para transportar a los pacientes en estado crítico.	Facilidad que existe cuando se presentan algunas urgencias medicas	Gestionamiento para la adquisición de un vehículo moderno de ambulancia	Propietario Administrador Concesionaria Bancos
<b>Capacidad administrativa</b>				
C.AD.1  Estilo de dirección	El estilo de dirección de la Clínica es el tradicional debido a que esta pertenece a una sola persona	Centralización en la toma de algunas decisiones	Análisis para la implantación de una estructura administrativa más corporativa y moderna.	Propietario Y personal de la Clínica

C.AD.2	Misión, visión y Filosofía empresarial.	La Clínica Colón no tiene definido de manera corporativa su misión, visión, filosofía empresarial.	Falta mayor claridad sobre el futuro y las proyecciones de la Clínica.	Hasta el momento no hay ninguna respuesta.	Propietario Administrador Personal Médico
--------	---	--	--	--	--

Capacidad competitiva					
<b>C.C.1</b>	Calidad de los servicios	La calidad de los servicios de acuerdo al criterio de los clientes es regular	Crea un desafío para todas las personas que forman parte de la Clínica para brindar un servicio de mejor calidad.	Análisis de la implementación de estrategias para mejorar la calidad	Clínica Clientes
<b>C.C.2</b>	Marketing y publicidad	La Clínica no cuenta con una estrategia de publicidad claramente definida, no cuenta con publicidad	Muchas personas no conocen de los servicios de la Clínica y eligen otras opciones.	Diseño de una política de publicidad más agresiva.	Administrador de la Clínica Medios de comunicación

Factores	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Implicados	
Capacidad financiera					
<b>C.F.1</b>	Presupuesto de La Clínica	El éxito de la Clínica depende de un buen presupuesto, que en la actualidad no existe.	No permite medir el nivel de rentabilidad	Requiere contratar un financiero que proyecte en esta área a la Clínica	Administrador Jefe – Médico Financiero Contador
<b>C.F.2</b>	Control de Gestión	Permite corregir los errores de cada área de éste centro de salud, pero no existe la medición de los costos y gastos de la misma.	Se desconoce con exactitud los costos, por lo cual no permite medir la rentabilidad de la Clínica.	Los estados financieros presentados a tiempo, permiten analizar el comportamiento entre lo presupuestado y el gasto real.	Administrador Financiero Jefe de Personal

### **5.1.3 FACTORES EXTERNOS**

#### **5.1.3.1 Macro Entorno**

#### **5.1.3.2. Análisis socio-económico del país**

El Ecuador está dolarizado desde el año 2000. Luego de haber tenido un feriado bancario que congeló por un año todos los depósitos de los ecuatorianos, la mayoría de los cuales nunca se repusieron, pasando la cotización de 5.000 sucres por dólar a 25.000. Las pérdidas fueron enormes e incalculables. Las consecuencias funestas. Cerraron 17 bancos; quebraron más de 3.000 empresas; se perdieron miles de puestos de trabajo; y comenzó un gran proceso de emigración de compatriotas compatriotas que sin horizonte ni perspectivas de vida digna salían en estampida rumbo a España, Italia y EE.UU. En la actualidad se calcula que en seis años al menos tres millones de ecuatorianos han emigrado, y la remesa proveniente de las familias constituye el segundo rubro de ingreso de divisas después del petróleo.

#### **5.1.3.3. Análisis nacional del sector salud**

La Constitución (2008) establece el marco jurídico-legal para instituir el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, en el que se incluye la salud. Los textos constitucionales establecen que la salud es un derecho y señalan las características del Sistema Nacional de Salud que funcionará dentro de principios de universalidad y equidad, con una red pública integral de salud y bajo la rectoría de la autoridad sanitaria nacional. En este sentido, los artículos de la nueva Constitución favorecen la reforma del sector, que en el país ha tomado el nombre de Transformación Sectorial de Salud del Ecuador (TSSE).

El sistema de provisión de los servicios de salud se caracteriza por la fragmentación y segmentación, ya que no existe coordinación entre actores ni separación de funciones entre subsistemas, y cada uno de ellos cuenta con una población adscrita o beneficiaria con acceso a servicios diferenciados. Cada institución del sector salud mantiene un esquema de organización, gestión y financiamiento propio. El subsector público está conformado por los

servicios del MSP, el IESS-SSC, ISSFA e ISSPOL y los servicios de salud de algunos municipios. La Junta de Beneficencia de Guayaquil (JBG), la Sociedad Protectora de la Infancia de Guayaquil, la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA) y la Cruz Roja Ecuatoriana son entes privados que actúan dentro del sector público.

En el transcurso de los últimos años se observa un mejoramiento de las condiciones de salud de la población ecuatoriana, sin embargo, se registran todavía tasas elevadas de mortalidad neonatal, infantil, niñez, materna y general, así como, deficiencias en infraestructura, equipamiento, recursos humanos y limitaciones presupuestarias.

Desde el 2007 hasta 2014, el gobierno del economista Rafael Correa ha invertido millones de dólares para equipar de mejor manera a los hospitales, clínicas y subcentros de salud públicos del país pero a pesar de esto la calidad de los servicios de los centros de salud pública no es la mejor.

El número de clínicas y consultorios médicos que proliferan en el país sin un control efectivo por parte del Ministerio de Salud Pública es alarmante. Es común observar centros y clínicas de salud privadas que no cuentan ni con el personal adecuados y menos con la infraestructura física y equipos tecnológicos necesarios.

Las principales enfermedades que afectan a los ecuatorianos son: infecciones respiratorias agudas, enfermedades diarreicas, enfermedades de transmisión sexual, hipertensión arterial, diabetes, varicela, dengue clásico, intoxicación alimentaria, víctimas de violencia, maltrato y salmonelosis.

#### **5.1.3.4 Micro entorno**

##### **5.1.3.4.1 Análisis del entorno social donde se desarrolla la actividad de la Clínica Colón**

La Clínica Colón desarrolla sus actividades en el cantón Esmeraldas capital de la provincia del mismo nombre, se encuentra ubicada en las calles Río Guayas

entre Colón y Eloy Alfaro en un populoso y tradicional sector de la ciudad conocido como barrio Cordero Crespo.

El cantón Esmeraldas se encuentra ubicado en el norte del Ecuador y al centro de la provincia de Esmeraldas, limitado al norte con el Océano Pacífico, al sur por el cantón Quinindé, al este por el cantón Atacames y al oeste por el cantón Rioverde.

Tiene una población total de 189.504 habitantes, de los cuales 92.076 son hombres (48,59%) y 97.428 son mujeres (51,41%). El cantón Esmeraldas está constituido por cinco parroquias urbanas: Luis Tello Ripalda, Bartolomé Ruiz, Esmeraldas, 5 de Agosto y Simón Plata Torres; y ocho parroquias rurales (Camarones, Coronel Carlos Concha, Chinca, Majúa, San Mateo, Tachina, Tabiazo, Vuelta Larga). Las vías de transporte con el que cuenta el cantón Esmeraldas son terrestres, marítimas y aéreas. Está conectado básicamente por una carretera que bordea la costa uniendo la Sierra norte.

En el aeropuerto Carlos Concha Torres, ubicado en la Parroquia de Tachina, cuenta con el servicio de la empresa TAME, que mantiene vuelos Quito-Esmeraldas-Quito, Guayaquil-Esmeraldas-Guayaquil, y existen además horarios a Cali (Colombia). El terminal terrestre, el puerto artesanal y comercial se encuentra en el área urbana.

La economía del cantón se basa en la producción agropecuaria de palma africana, banano y madera. La ganadería es una actividad importante en todo el territorio, así como los servicios, comercio y la pesca artesanal.

Cuenta con un área rural con suelos de gran potencial para lograr diversificar la producción agropecuaria.

En el cantón y la provincia de Esmeraldas conviven varias culturas. No cabe duda de que son las expresiones culturales afro-esmeraldeñas las que sobresalen nítidamente; ya sea en el campo de la música, la danza, la poesía, tanto oral como escrita, así como en el arte culinario. Son estas expresiones

culturales, de alguna manera, las que le dotan de identidad a la sociedad esmeraldeña que habita en la ciudad y el cantón.

### Dirección de la Clínica Colón



**CUADRO7: Indicadores Socioeconómicos del Cantón Esmeraldas**

Indicadores Socioeconómicos del Cantón Esmeraldas	
Población	189.504 habitantes
Proporción de mujeres	51,41%
Población Económicamente Activa	39,42%
Pobreza por NBI	57,00%
Extrema pobreza por NBI	28,50%
Incidencia de la pobreza por consumo	34,40%
Analfabetismo	4,81%
Tasa de mortalidad infantil (por cada 1.000 nacidos vivos)	12,00%

**Fuente:** SIISE 2010/INEC Censo de Población y Vivienda 2010.

**Elaborado:** Miguel Rodríguez

#### 5.1.3.4.2 PROVEEDORES

Los proveedores que tiene la Clínica Colón son aquellas empresas que le proveen de bienes y servicios para desarrollar sus actividades; entre sus principales proveedores se pueden citar los siguientes:

- Papelería ABC
- CNT
- EAPA-SAN MATEO
- CENEL Esmeraldas
- Laboratorios
- Farmacias

La Clínica cuenta con una base de proveedores locales, con todos los insumos, y materiales necesarios, un laboratorio que ofrece varios servicios. En general, los proveedores cumplen con la calidad de los materiales y la fluidez de abastecimientos.

En la mayoría de los casos se puede contar con varios proveedores para un determinado producto, el parámetro principal para la selección de un proveedor es la calidad, seguida del precio, no obstante un factor importante suele ser también el crédito y la forma de pago que otorga el proveedor.

Tanto para proveedores de insumos como para la contratación de laboratoristas se evitan relaciones comerciales con empresas o personas que no estén legalmente constituidas a fin de mantener estándares importantes que beneficien a la institución.

#### 5.1.3.4.3 Clientes

La Clínica cuenta con una base de datos de 250 pacientes regulares de diferentes edades, pertenecientes al sector económico medio, medio alto y alto, en su mayoría habitan en la ciudad de Esmeraldas.

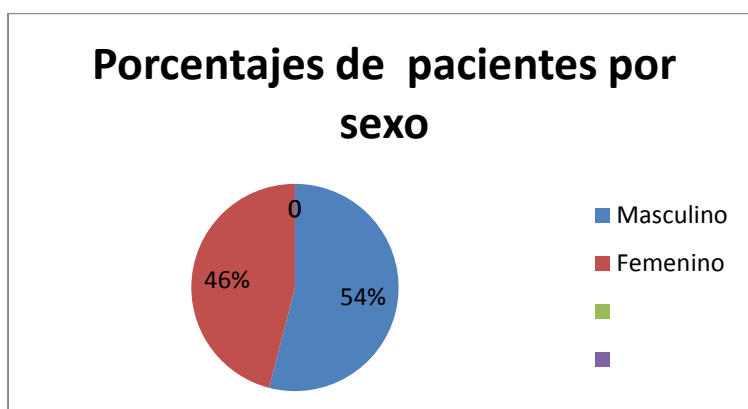
**CUADRO 8: Clasificación de los clientes por sexo**

Sexo	Cantidaddepersonas	Porcentajes%
Masculino	135	54
Femenino	115	46
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

Fuente:ClínicaColón

Elaboración:MiguelRodríguez

**Gráfico 32**



Fuente: Clínica Colón

Elaboración: Miguel Rodríguez

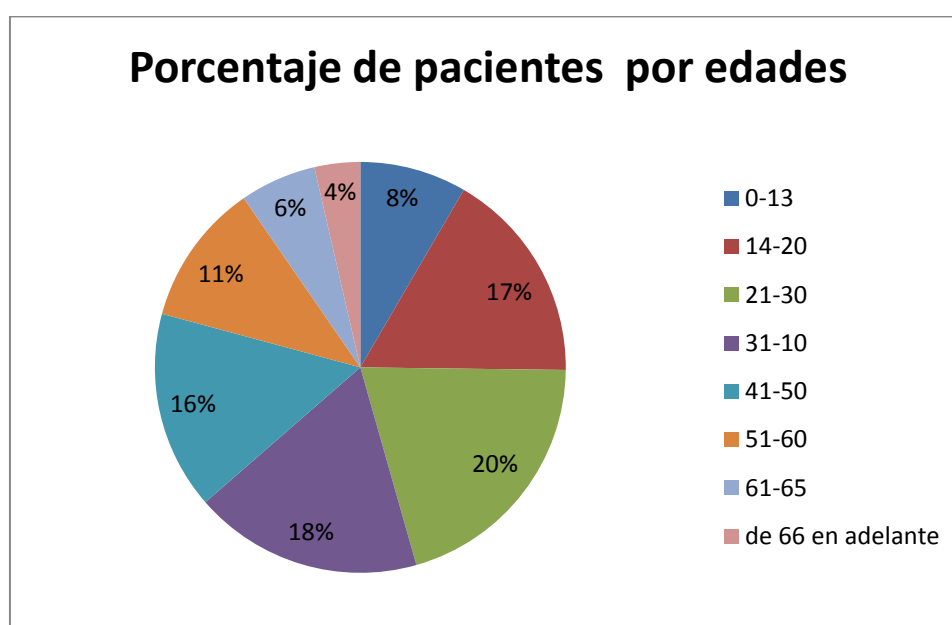
### CUADRO 9: Clasificación de los pacientes por edades

Edades	Cantidaddepersonas	Porcentajes%
0-13	21	8.40
14-20	42	16.80
21-30	51	20.40
31-40	45	18.00
41-50	39	15.60
51-60	28	11.20
61-65	15	6
De66enadelante	9	3.60
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

Fuente: Clínica Colón

Elaboración: Miguel Rodríguez

Gráfico 33



Fuente: Clínica Colón

Elaboración: Miguel Rodríguez

#### 5.1.3.4.4 Competidores

Los competidores de la Clínica Colón son todas las instituciones que brindan servicios de salud tales como: hospitales, Clínicas dispensarios médicos, consultorios médicos, entre otros.

Entre los competidores de la Clínica Colón tenemos:

- Clínicas privadas 6
- Hospitales 3
- Consultorios médicos 20
- Subcentros de Salud 21

### 5.1.4 Identificación de Factores Claves del Macro Entorno

**CUADRO 10: Identificación de Factores Claves del Macro Entorno**

Factores	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Implicados
<b>Dimensión socio-económica</b>				
S.EC.1  Inflación	La inflación es una medida económica que indica el crecimiento generalizado de los precios de bienes, servicios y factores productivos dentro de una economía en un periodo determinado	Encarece los precios de los insumos que necesita la Clínica	Compra y provisión oportuna de Créditos	Clínica y proveedores
S.EC.2  Desempleo	Elevado índices de personas sin empleo en el país	Dificultad para que muchas personas no puedan acceder a los servicios que ofrece la Clínica.	Al ser la Clínica privada no puede atender a personas que no tienen ingresos económicos.	Gobierno Nacional Comunidad
S.EC.3  Delincuencia	La delincuencia se refiere a un conjunto de actos en contra de la ley, tipificados por la ley y merecedores de castigo por la sociedad, en diferentes grados. En la actualidad la ciudad de Esmeraldas sufre de altos índices de delincuencia.	Pone en riesgo las instalaciones de la Clínica y la seguridad de su personal y pacientes.	Implementación de alarmas y otros dispositivos de seguridad.	Clínica Colón Empresas de seguridad Policía Nacional

Factores	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Implicados
<b>Dimensión política-legal</b>				
P.L.1 Código Penal, mala práctica profesional	Es unanuevaley queregulay sanciona los casos que se consideren negligentesporpartede los profesionales en diferentesáreas, incluidoslosmédicosen Ecuador.	Produce inseguridad en los médicos de laClínica.	Analizar y discutir elcontenido dela ley.	Ministerio de SaludClínica Comunidaden general
P.L.2 Ley Orgánica de Salud	Conjuntodeleyesyreglamentosque regulanlasactividades relacionadas conla saludenelpaís.	Regula de manera permanente las actividades de laClínica.	Cumplir con lo que dice la ley para no tener inconvenientes.	Ministerio de SaludClínica Comunidaden general
<b>Dimensión geográfica-ambiental</b>				
D.G.A.1 Contaminación ambiental	Ungrannúmero de personas de la ciudaddeEsmeraldas sufren los estragos dejados porla contaminación ambiental dela aire producido principalmente porEP Petroecuador y el botadero de basura.	Grannúmero de pacientes sufren de enfermedades respiratorias y delapielporla expansión de gases en la atmósfera.	Atención esmerada de los pacientes que sufren enfermedadespor contaminación ambiental	ClínicaColón Pacientes Petroecuador Municipio
<b>Dimensión tecnológica</b>				
D.T.1 Nuevas tecnologías medicas	Cadaaño existe inventodeequipos médicos	Facilitan las actividades médicas en la Clínica	Adquisición de los equipos médicos modernos	Proveedores Director de la Clínica
D.T.2 Equipos Informáticos	Constantey creciente inventode equipos informáticos y tecnologías depunta.	Hacen posible llevar un mejor control de las actividades de laClínica.	Actualización de los equipos Informáticos	Proveedores Director de la Clínica

## 5.1.5 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES DEL MICRO ENTORNO

**CUADRO 11: Identificación de Factores claves del Micro Entorno**

Competidores Indirectos				
<b>C.I.1</b>	Son pequeños centros de salud que brindan servicios a diferentes sectores de la sociedad en la actualidad hay un creciente número de consultorios debido a que son más fáciles de implementar en relación a las clínicas y	Disminuye la cantidad de pacientes que asisten a realizarse exámenes	Diseñar estrategias para que la Clínica no solo tenga pacientes que asisten por urgencias	Clínica Colón Clientes Consultorios médicos

Factores	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Implicados
<b>Competidores potenciales</b>				
C.P.1 Proyectos de Creación de nuevos hospitales	En la actualidad solo existen proyectos para crear un nuevo hospital público en la zona sur de la ciudad de Esmeraldas, no se concede la creación de nuevas Clínicas privadas.	Permite que la Clínica siga teniendo un buen segmento del mercado.	Equipar de mejor manera al hospital y capacitar permanentemente a los médicos y enfermeras.	Clientes Médicos de la Clínica Colón
<b>Clientes</b>				
C.1 Pacientes con urgencias médicas	Son aquellos clientes que asisten a la Clínica porque se les presentan casos que tienen que ser atendidos de inmediato.	Demanda una gran responsabilidad para los médicos de la Clínica	Brindar las garantías necesarias para que los médicos puedan realizar una correcta labor.	Clínica Colón Clientes proveedores
C.2. Pacientes externos	Son aquellos que asisten a la Clínica simplemente por casos de menor riesgo o que asisten a realizarse chequeos de prevención.	Grande número de personas que asisten a la Clínica por consultas.	Atender de manera oportuna a este tipo de clientes para evitar situaciones más complicadas en su salud.	Clínica Clientes proveedores

Factores	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Implicados
<b>Proveedores</b>				
P.1. Farmacias, laboratorios químicos, papelería, empresas de servicios, almacenes de equipos médicos.	Son las empresas e instituciones que facilitan la Clínica de materiales, insumos, servicios y equipos necesarios para desarrollar sus actividades.	Permite a la Clínica cumplir con el labor.	Solicitar todo lo que necesita la Clínica y cumplir oportunamente con los pagos.	Administración de la Clínica Proveedores.

### 5.1.6 Matriz FODA

#### CUADRO 12: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en el Mercado “10 años funcionando”</li> <li>• Solvencia financiera</li> <li>• Edificio propio</li> <li>• Planta física ubicada en lugar de fácil acceso</li> <li>• Variedad de servicios</li> <li>• Personal médico especializado</li> <li>• Buenas relaciones del personal que labora en la Clínica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa automatización de procesos</li> <li>• Deficiente administración del talento humano</li> <li>• Deficiente atención al cliente</li> <li>• Limitado plan de marketing</li> <li>• Escasa filosofía corporativa</li> <li>• Limitado análisis de competencia actual</li> <li>• Escasa capacitación y actualización</li> <li>• Escasa filosofía corporativa</li> <li>• Falta Manual de procedimiento Interno</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento demanda servicios médicos</li> <li>• Aparición constante de nuevas tecnologías médicas</li> <li>• Acceso a líneas de crédito</li> <li>• Proveedores calificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma en Sistema de salud</li> <li>• Competencia desleal</li> <li>• Costos altos para actualización en tecnología</li> <li>• Escasa alianza estratégica con otras instituciones</li> <li>• Alto índice de desempleo</li> <li>• Contaminación ambiental</li> </ul>

Fuente: Clínica Colón

Elaborado: Autor

## 5.1.7 MATRIZ DE FACTOR INTERNO

**CUADRO 13**

MATRIZ DE FACTOR INTERNO				
factor Clave Interno	FACTOR CLAVE INTERNO	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO
<b>F1</b>	Experiencia en el Mercado (10 años funcionando)	0.12	3	0.36
<b>F2</b>	Solvencia Financiera	0.10	3	0.30
<b>F3</b>	Edificio Propio	0.10	4	0.40
<b>F4</b>	Planta Física ubicada en lugar de fácil acceso	0.04	2	0.08
<b>F5</b>	Variedad de Servicios	0.06	3	0.18
<b>F6</b>	Personal Médico Especializado	0.08	3	0.24
<b>F7</b>	Buenas Relaciones del personal que labora en la Clínica	0.04	2	0.08
<b>D1</b>	Escasa automatización de procesos	0.05	3	0.15
<b>D2</b>	Deficiente administración del Talento humano	0.10	3	0.30
<b>D3</b>	Escasa capacitación y actualización	0.10	3	0.30
<b>D4</b>	Deficiente atención al cliente	0.05	2	0.10
<b>D5</b>	Limitado Plan de Marketing.	0.02	2	0.04
<b>D6</b>	Escasa filosofía corporativa	0.02	2	0.04
<b>D7</b>	Limitado análisis de competencia actual	0.04	2	0.08
<b>D8</b>	Falta Manual de Procedimientos Internos	0.07	3	0.21
		0.99		2.86

**Fuente:** Clínica Colón

**Elaborado:** Autor

- ❖ Se considera las debilidades de los factores que obtengan una calificación de 1 o 2
- ❖ Se consideran fortaleza los factores que obtengan una calificación de 3 o 4

## 5.1.8 MATRIZ DE FACTOR EXTERNO

**CUADRO: 14**

MATRIZ DE FACTOR EXTERNO				
factor Clave Externo	FACTOR CLAVE EXTERNO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO
O1	Crecimiento demanda servicios médicos	0.20	4.00	0.80
O2	Aparición constante de nuevas tecnologías médicas	0.07	3.00	0.21
O3	Acceso a líneas de crédito	0.03	2.00	0.06
O4	Proveedores calificados	0.05	3.00	0.15
A1	Reforma en Sistema de Salud	0.10	3.00	0.30
A2	Competencia desleal	0.15	3.00	0.45
A3	Costos altos para actualización en tecnologías	0.15	3.00	0.45
A4	Escasa alianza estratégica con otras instituciones	0.17	3.00	0.51
A5	Altos índices de desempleo	0.03	2.00	0.06
A6	Contaminación ambiental	0.05	2.00	0.10
		1.00		3.09

- ❖ Se considera las amenazas de los factores que obtengan una calificación de 1 o 2
- ❖ Se consideran oportunidades los factores que obtengan una calificación de 3 o 4.

I	II	III
IV	V	VI
VII	VIII	IX

### EN CRECIMIENTO:

Por encontrarse en el cuadrante 2;3 nos indica que la empresa está en crecimiento.

## 5.1.9 MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL FODA

**Cuadro: 15**

<b>Fortalezas</b>	POND	<b>Debilidades</b>	POND	<b>Oportunidades</b>	POND	<b>Amenazas</b>	POND	<b>TOTAL</b>
Experiencia en el Mercado (12 años funcionando)	3	Escasa automatización de procesos	2	Crecimiento demanda servicios médicos	3	Reforma en Sistema de Salud	2	10
Solvencia Financiera	3	Deficiente administración del Talento humano	2	Aparición constante de nuevas tecnologías médicas	3	Competencia desleal (consultorios privados)	2	10
Edificio Propio	3	Escasa capacitación y actualización	2	Acceso a líneas de crédito	2	Costos altos para actualización en tecnología	2	9
Planta Física ubicada en lugar de fácil acceso	1	Deficiente atención al cliente	1	Proveedores calificados	2	Escasa alianza estratégica con otras instituciones	2	6
Variedad de Servicios	2	Limitado Plan de Marketing.	1			Altos índices de desempleo	1	4
Personal Médico Especializado	2	Escasa filosofía corporativa	1			Contaminación ambiental	1	4
Buenas Relaciones del personal que labora en la Clínica	1	Limitado análisis de competencia actual	1					2
		Falta Manual de Procedimientos Internos	2					2
<b>32%</b>	<b>15</b>	<b>26%</b>	<b>12</b>	<b>21%</b>	<b>10</b>	<b>21%</b>	<b>10</b>	<b>47</b>

## BALANCE ESTRATÉGICO

F + O		D + A		% F + O		% D + A
25		22		53%		47%

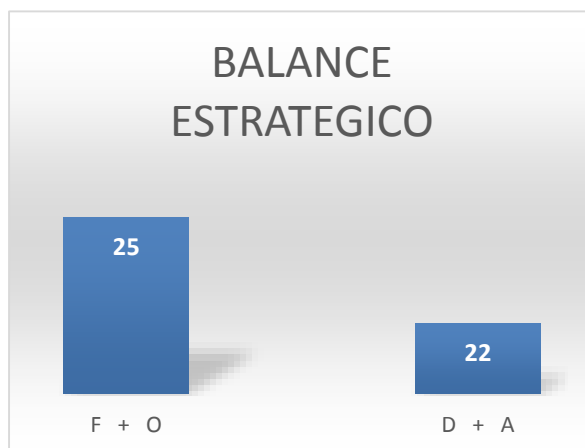
Es la relación que guardan entre sí, el factor de optimización y riesgo de una organización y puede tanto favorecer como indicar inhibir el desarrollo de estrategias competitivas.

Factor Optimización.- Indica la posición favorable de la organización respecto a sus activos competitivos y las circunstancias que potencialmente puede significar beneficio importante para adquirir ventajas competitivas en el futuro.

Factor de riesgo.- por el contrario muestra un pasivo competitivo y aquellas condiciones que limitan el desarrollo futuro para una organización.

F O = Factor de organización

D A = Factor de riesgo



## 5.1.10 MATRIZ DE GENERACIÓN DE ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS

**CUADRO: 16 Matriz de Generación de Alternativas**

<b>FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p>Experiencia en el mercado (10 años funcionando)                      Solvencia financiera                      Edificio propio                      Planta física ubicada en lugar de fácil acceso                      Variedad de servicios                      Personal médico especializado                      Buenas Relaciones del personal que labora en la Clínica</p>	<p>Escasa automatización de procesos                      Deficiente administración del talento Humano                      Escasa capacitación y actualización                      Deficiente atención al cliente                      Limitado Plan de Marketing                      Escasa filosofía corporativa                      Limitado análisis de competencia actual                      Inexistencia de Manual de Procedimiento interno</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Crecimiento en la demanda de servicios médicos                      Aparición constante de nuevas tecnologías médicas                      Acceso a líneas de crédito                      Proveedores calificados</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO (MAX-MAX)</b></p> <p>La Clínica podría satisfacer la demanda creciente gracias a su personal especializado.                      Aprovechando la facilidad de acceso a créditos se podría adquirir las nuevas tecnologías.                      Aprovechar el gran portafolio de servicios que tiene la Clínica para satisfacer las necesidades de los pacientes.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA DO (MIN-MAX)</b></p> <p>Aprovechar proveedores de servicio de capacitación, para actualizar y capacitar personal de la Clínica.                      La implementación de mejores estrategias de marketing hará posible que la Clínica Colón obtenga un mayor crecimiento de los servicios médicos y por ende aumentar su cuota de mercado.</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Reformas en el sistema de salud                      Competencias de leal (proliferación de consultorios privados)                      Inseguridad.                      Escasa alianza estratégica de la Clínica con otras instituciones                      Altos índices de desempleo                      Contaminación ambiental</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA FA (MAX-MIN)</b></p> <p>La experiencia que cuenta la Clínica le permitiría hacer frente a la competencia de leal.                      La contaminación ambiental y aparición de muchas enfermedades pueden ser contrarrestados con los múltiples servicios médicos que ofrece la Clínica.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA DA (MIN-MIN)</b></p> <p>La creación de un manual de procedimiento interno se podrá prevenir sanciones relacionadas con las reformas al sistema de salud.                      Por medio de la firma de convenios la Clínica podrá realizar alianzas estratégicas.</p>

## 5.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Luego de un análisis realizado en la presente investigación relacionada con los principales factores que inciden en el desarrollo de las actividades de la Clínica Colón se presentó una propuesta de direccionamiento estratégico para el periodo 2015-2019.

Para lograr el éxito de la presente propuesta de direccionamiento estratégico se requirió una correcta interacción entre los elementos: lógica política, lógica de comunicación, lógica técnica y lógica administrativa.

### 5.2.1 Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales

#### Misión

Brindamos a la comunidad un servicio de excelencia en materia de salud en toda su zona de influencia, contamos con el personal adecuado y los recursos tecnológicos necesarios.

#### Visión

Somos el principal referente de calidad en servicio de salud de la ciudad de Esmeraldas, gracias a la formación académica de excelencia y calidez humana de su personal.

### 5.2.2 Principios Institucionales

#### CUADRO:17

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	
<b>Responsabilidad</b>	Hacer uso de la moral y ética que rigiera la conducta humana para cumplir con esmerosa y pronta los retos y compromisos adquiridos.
<b>Servicio</b>	Disposición permanente para satisfacer las necesidades de los pacientes y apoyar a los compañeros según las políticas institucionales.
<b>Honestidad</b>	Actuar de manera transparente, manteniendo una coherencia con lo que predica la Clínica y lo que hacen en la práctica.
<b>Liderazgo</b>	Ser una institución líder en el mercado por medio de la prestación de servicios de calidad y demostración de integridad institucional a través de sugerencias y relación con

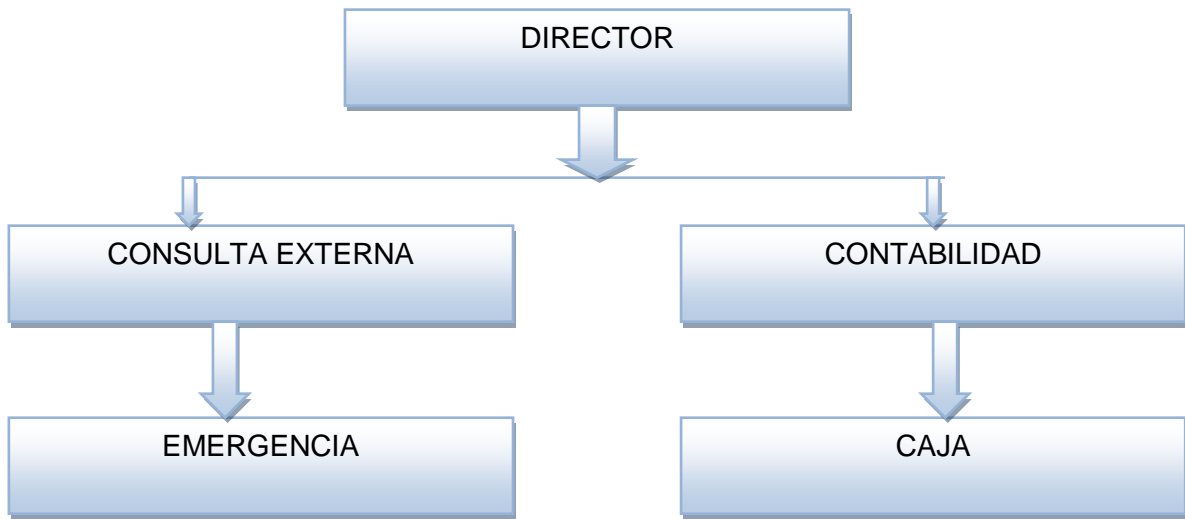
<b>Trabajo en equipo</b>	Consolidación como una organización donde el trabajo en equipo se convierte en un elemento valioso.
<b>Lealtad</b>	Ser fieles a la sociedad, la institución y con nuestra misión y visión

### 5.2.3. Principios éticos y morales

Para la Clínica Colón el servicio a sus clientes, hace énfasis en la labor del médico como un apóstol al servicio de la comunidad. Ellos son:

- Toda política de la institución estará basada en valores humanos y orientados a satisfacer las necesidades reales de la comunidad que atiende, por encima de los aspectos financieros y mercantiles.
- Toda actividad médica estará orientada a preservar la vida del ser humano.
- El cliente estará siempre en el centro de los procesos como estrategia para una atención integral.
- El personal que forma parte de la Clínica Colón genera sentido de pertenencia con la comunidad y propicia el acercamiento permanente con las comunidades, comprendiendo que esta es artífice de procesos de cambio de responsabilidad social y por tanto la prioridad es fortalecer procesos formativos e informativos que a través de una metodología activa y participativa permitan construir proyectos de desarrollo, que lleven a la Familia de la Clínica Colón a ser una empresa socialmente responsable.
- La Clínica Colón busca inculcar en su personal valores que perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndola más humana, con mayor calidad como persona.

#### 5.2.4. Organigrama Clínica Colón Anterior



#### 5.2.5. Organigrama para la “Clínica Colón” Propuesto



## **5.2.6 Áreas Estratégicas**

El análisis de los factores internos y externos permitió establecer las principales áreas estratégicas para el sostenimiento y crecimiento de la Clínica de las cuales se obtuvo: talento humano, calidad del servicio, aspectos tecnológicos y de infraestructura, sostenimiento financiero, marketing y publicidad.

### **5.2.6.1 Área de Talento Humano**

#### **Objetivo Estratégico General**

Desarrollar las capacidades y talento del personal que forma parte de la Clínica, de manera efectiva en la consecución de metas institucionales.

#### **Objetivos Estratégicos Específicos del área de talento humano**

- Establecer un sistema de reclutamiento y selección para obtener el personal adecuado.
- Implementar un programa de capacitación y actualización de conocimientos para fortalecer la labor de las personas que forman parte de la Clínica.
- Establecer un método de evaluación que permita medir con claridad el
- desempeño de cada empleado.

### **5.2.6.2 Área de servicios**

#### **Objetivo estratégico general**

Ofrecer un portafolio de servicios médicos especializados e implementar un modelo de atención eficiente de calidad y calidez humana que permita cumplir con las expectativas de la organización y mejorar procesos de calidad con el apoyo técnico y tecnológico necesario.

## **Objetivos estratégicos específicos del área de servicio**

- Diseñar un programa informático para agendar citas vía telefónica; con el apoyo de los médicos residentes.
- Diseñar un sistema automatizado que permita guardar información de los pacientes y realizar su seguimiento para que el personal de la Clínica se encargue de programar y recordar la cita en función de los tratamientos.
- Realizar alianzas estratégicas con empresas de seguros para llegar con servicios médicos a un buen número de clientes.

### **5.2.6.3 Área tecnológica y de infraestructura**

#### **Objetivo estratégico general**

Contar con la infraestructura y tecnología adecuada que sirva de soporte a los diferentes procesos que tiene la Clínica para la satisfacción de pacientes y el desarrollo de la organización.

#### **Objetivo estratégico específico del área tecnológica y de infraestructura**

- Adquirir los implementos y equipos médicos necesarios a fin de poder brindar un buen servicio al cliente.
- Implementar un sistema informático computarizado moderno para todas las áreas de la clínica.

### **5.2.6. 4 Sostenimiento financiero**

#### **Objetivo estratégico general**

Desarrollar un modelo de financiación que involucre la prestación del servicio y su rentabilidad, donde las características eficiencia y efectividad son fundamentales para la preservación de la salud de la población involucrada.

### **Objetivo estratégico específico del área de sostenimiento financiero**

- Implementar una estrategia de sostenimiento basada en instrumentos financieros que garantice el flujo económico y la prestación de servicios constantes para la operatividad anual de la Clínica.
- Realizar sistemas de cobros mediante débitos automáticos y planes de financiamiento para los clientes.

### **5.2.6.5 Área de marketing y publicidad**

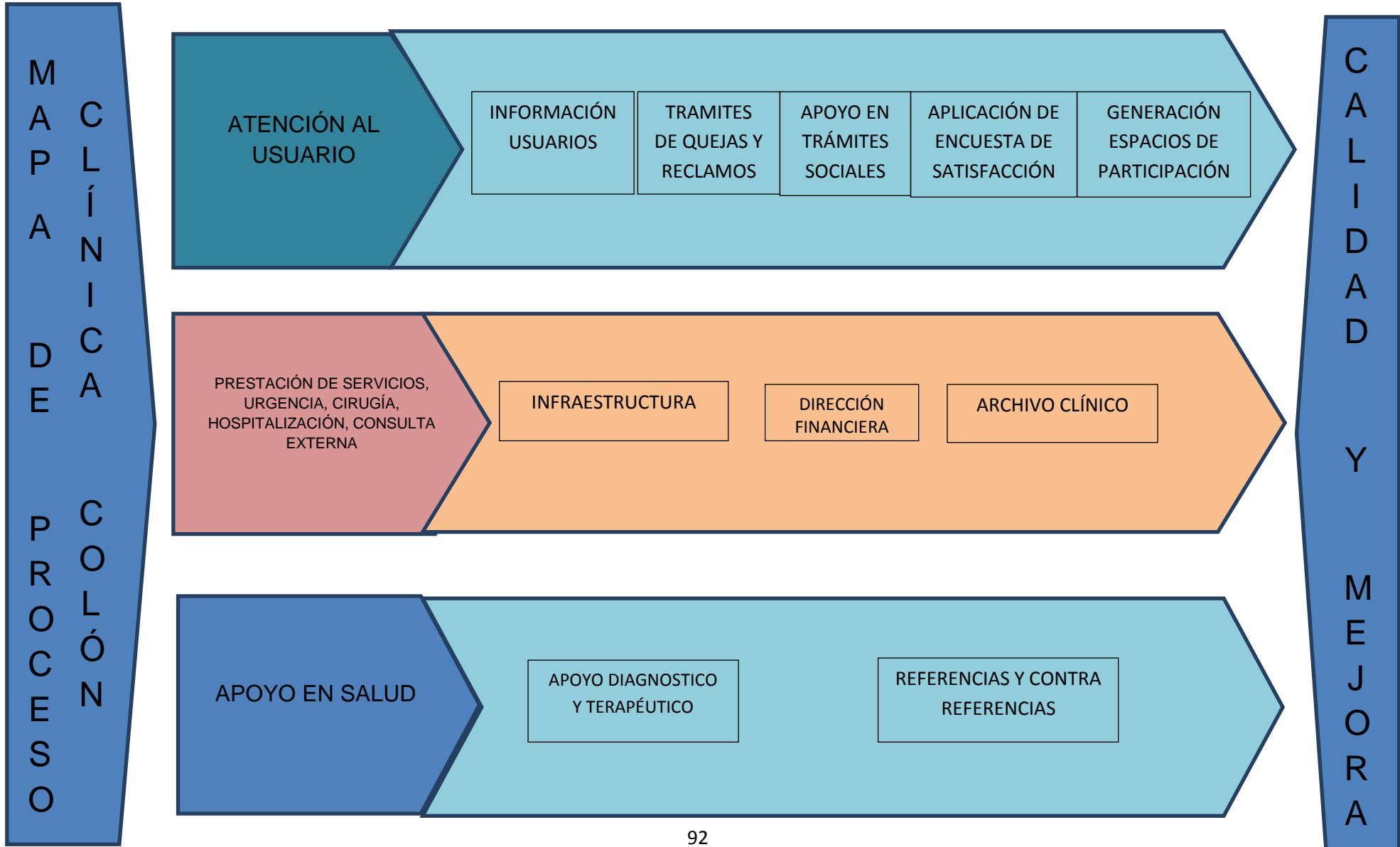
#### **Objetivo estratégico general**

Diseñar estrategias comunicacionales que permitan mencionar de manera efectiva a la Clínica Colón en la ciudad de Esmeraldas a través de la difusión y promoción continua de la variedad y calidad de servicio.

#### **Objetivo estratégico específico del área de marketing y publicidad**

- Promocionar los servicios que presta la Clínica a través del internet, para la cual se hace necesario la creación de una página web.
- Contratar anuncios publicitarios en prensa escrita y cuña en radio y televisión para de esta manera dar a conocer los servicios que presta la Clínica y captar una mejor cuota de mercado.

### 5.3. MAPA DE PROCESOS



**CUADRO 18**  
**ÁREAS ESTRATÉGICAS**

ÁREAS ESTRATÉGICAS	CÓDIGO	OBJETIVOS	RESPONSABLE	DURACIÓN	INICIO	FINAL
<b>ÁREA DE TALENTO HUMANO</b>	OTH01	Establecer un sistema de reclutamiento y selección de personal idóneo.	Jefe de Talento Humano	3 MESES	01-ene-16	31-mar-16
	OTH2	Programa de capacitación y actualización de conocimientos del personal de la Clínica.	Jefe de Talento Humano	4 SEMANAS	03-feb-16	04-mar-16
		Capacitación a Directivos en gestión y liderazgo, para lograr una administración eficiente	Jefe de Talento Humano	6 SEMANAS	05-mar-16	17-abr-16
	OTH3	Indicadores de evaluación para medir desempeño del personal, manual de procedimientos y funciones	Jefe de Talento Humano	6 MESES	14-feb-16	16-ago-16
<b>ÁREA DE SERVICIOS</b>	OS1	Diseñar un programa informática para agendar citas vía telefónica con apoyo de médicos.	Director y Administrador	4 MESES	14-feb-16	16-jun-16
	OS2	Diseñar un programa informática para guardar información de los pacientes y realizar el seguimiento.	Administrador y Secretaria	4 MESES	14-feb-16	16-jun-16
	OS3	Realizar alianzas estratégicas con empresas de seguros para llegar con servicios médicos a los clientes	Director y Administrador	6 MESES	14-feb-16	16-ago-16

ÁREAS ESTRATÉGICAS	CÓDIGO	OBJETIVOS	RESPONSABLE	DURACIÓN	INICIO	FINAL
ÁREA DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	OTI1	Adquirir implementos y equipos médicos para brindar buen servicio	Director, Administrador y Financiero	2 AÑOS	12-feb-16	12-feb-18
	OTI2	Implementar un sistema informático computarizado moderno para las áreas de la Clínica.	Director y Administrador	4 MESES	14-feb-16	16-jun-16
ÁREA FINANCIERA	OF1	Implementar una estrategia de sostenimiento basado en instrumentos financieros y en flujos económicos	Director, Administrador, Financiero	3 MESES	14-feb-16	14-abr-16
	OF2	Sistema de cobros por tarjetas de débito, y planes de financiamiento para los clientes	Administrador y Financiero	2 MESES	14-feb-16	14-mar-16
ÁREA DE MARKETING Y PUBLICIDAD	OMP1	Crear página Web, para promocionar servicios.	Director, Administrador, Financiero	12 MESES	05-feb-16	05-feb-17
	OMP2	Contratar publicidad en prensa, en radios, televisión, para captar mercado.	Administrador Financiero	12 MESES	05-feb-16	05-feb-17
OTH	OBJETIVO DE TALENTO HUMANO					
OS	OBJETIVO DE SERVICIOS					
OTI	OBJETIVO DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA					
OF	OBJETIVOS FINANCIEROS					
OMP	OBJETIVOS MARKETING Y PUBLICIDAD					

			RECURSOS			100 - 85%	84 - 70 %	69 . 50%
ÁREAS ESTRATÉGICAS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	INDICADORES DE EVALUACIÓN	HUMANOS	FÍSICOS	ECONÓMICO	META PROPUESTA	META A ALCANZAR	+
ÁREA DE TALENTO HUMANO	CARPETAS ENTREGADAS EN TALENTO HUMANO	No. DE PERSONAS CONTRATADAS	Talento Humano, Aspirantes	Papelería y computadora	50,00	85%	55%	
		No. DE CARPETAS ENTREGADAS						
	NÚMERO DE CURSOS PROGRAMADOS	No. DE CAPACITACIONES ASISTIDAS	Capacitadores y Personal Clínica	Papelería, computadora y folletos	1.303,00	100%	75%	
		No. CAPACITACIONES PROGRAMADAS						
	NÚMERO DE CURSOS PROGRAMADOS	No. DE CAPACITACIONES ASISTIDAS	Director, Administrador, Financiero	Papelería, computadora y folletos	400,00	100%	80%	
		No. CAPACITACIONES PROGRAMADO						
	HOJAS DE EVALUACIÓN, COE VALUACIÓN Y POR PARES	VALOR DE CUMPLIMIENTO CONTRA	Ingeniero en empresas y personal de la Clínica	Papelería, computadora y infocus	800,00	100%	85%	2.553,00
		No. DE VARIABLES						

ÁREAS ESTRATÉGICAS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	INDICADORES DE EVALUACIÓN	RECURSOS			100 - 85%	84 - 70 %	69.50%
			HUMANOS	FÍSICOS	ECONÓMICO	META PROPUESTA	META A ALCANZAR	+
ÁREA DE SERVICIOS	PROGRAMA INFORMÁTICO INSTALADO	<u>INFORMES MENSUALES DEL PROGRAMADOR</u>	Ingeniero de Sistemas	Computadora, Médicos	400,00	100%	100%	
	LISTADO DE CLIENTES ATENDIDOS	No. DE LLAMADAS REALIZADAS	Ingeniero de Sistemas	Computadora, secretaria	200,00	100%	80%	
		No. DE PACIENTES ATENDIDOS						
REUNIONES Y NEGOCIACIONES CON EMPRESAS DE SEGURO MÉDICO	<u>CONTRATOS FIRMADOS</u>	Director y Representantes de empresas de seguros	Tramitología y papelería	400,00	100%	65%	1.000,00	
		<u>CONTACTOS PLANIFICADOS</u>						

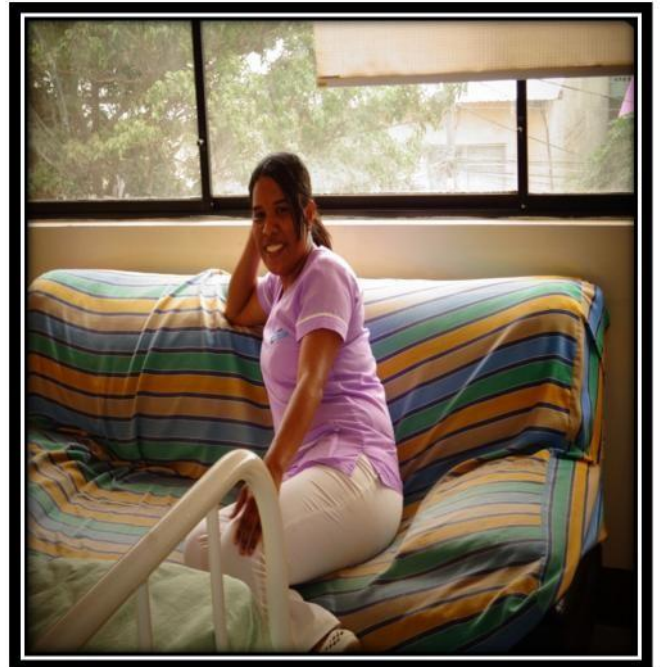
ÁREA DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	ACTAS DE REQUERIMIENTOS SOLICITADOS POR MÉDICOS Y TECNÓLOGOS	<b>INVERSIÓN REALIZADA <del>INVERSIÓN</del> PLANEADA</b>	Director y Gerentes de Bancos	Tramitología y papelería	<b>400,00</b>	100%	85%	
	PROGRAMA INFORMÁTICO INSTALADO	<b>VENTAS ACTUALES  VENTAS ANTERIORES</b>	Ingeniero de Sistemas, Jefa de Enfermeras	Computadora, secretaria	<b>50,00</b>	100%	100%	<b>450,00</b>
			<b>RECURSOS</b>			100 - 85%	84 - 70 %	<b>69.50%</b>
<b>ÁREAS ESTRATÉGICAS</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACIÓN</b>	<b>INDICADORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>FÍSICOS</b>	<b>ECONÓMICO</b>	<b>META PROPUESTA</b>	<b>META A ALCANZAR</b>	<b>+</b>
ÁREA FINANCIERA	ESTADOS FINANCIEROS MENSUALES	UTILIDADES / VENTAS *100 RENTABILIDAD DEBE SER MAYOR A 27%	Proyectista y Financiero	Papelería y computadora	<b>400,00</b>	100%	95%	
	NÚMERO DE FACTURAS PAGADAS CON TARJETA Y TARJETA DE PLANES.	<b>No. FACTURAS CON TARJETA Y PLANES  TOTAL VENTAS EN EL MES</b>	Gerentes de Bancos, Ingeniero de sistemas y clientes	Software, computador y papelería	<b>1.000,00</b>	100%	55%	<b>1.400,00</b>
ÁREA DE MARKETING Y PUBLICIDAD	PAGINA CREADA Y A INTERNETALZADA	<b>No. DE VISITAS PLANIFICADAS A LA PÁGINA</b>	Diseñador gráfico	Papelería, Computadora	<b>350,00</b>	100%	65%	
	PERIÓDICOS, CONTRATOS CON RADIO Y TELEVISIÓN	<b>VENTAS ACTUALES  VENTAS PLANIFICADAS</b>	Locutores, especialistas en marketing	papelería	<b>1.920,00</b>	100%	90%	<b>2.270,00</b>
<b>TOTAL \$</b>					<b>7.673,00</b>			<b>7.673,00</b>

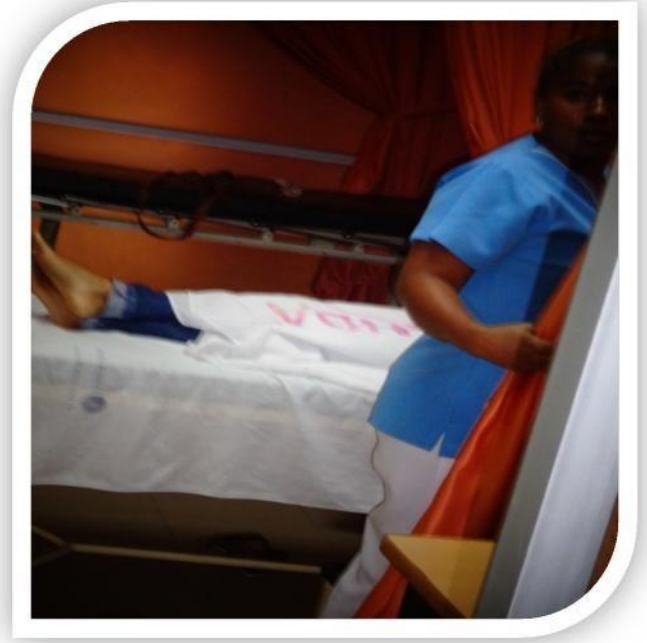
## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña Alejandro (1995). Nuevos Medios, viejos aprendizajes. México: Universidad Iberoamericana.
- Alvares Carlos (2012). Gerencia Estratégica, Los Orígenes del Modelo Análisis FODA, Colombia
- Armijo (2006). Planificación Estratégica, Loja-Ecuador. UTPL
- Buele M. (2009). Guía Didáctica Postgrado. Gerencia de Salud Para el Desarrollo Local. Editorial de la Universidad Particular de Loja. Quinta Edición.
- Besseyre (1991). La Gestión Estratégica de Recursos Humanos, Deusto Bilbao, pag.22.
- Chiavenato Idalberto (2011). Administración, proceso administrativo Tercera edición México-Hill Interamericana de México, S)
- Clifford Margaret (1983). Enciclopedia Práctica Océano Tomo 3
- Diccionario de la Lengua Española (2005). Madrid
- Diccionario de Marketing (1999). Cultura S: A. España.
- Centeno (2005). Diccionario de la Lengua Española.
- Frederick Taylor (2010). Relaciones Humanas en el Ámbito Laboral.
- Fred David (1997). Concepto de Administración Estratégica, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- (García Julio & Casanueva Cristóbal, 2001). Autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial"
- (George A & Steiner, 1998). Planificación Estratégica, lo que todo director debe saber. Vigésima Tercera Reimpresión, Editorial CECSA
- Hernández Sergio (2009). Introducción a la Administración. Pág. 8 México.
- Kaplan Robert (2004). Comportamiento del consumidor, Mapa Estratégico, Gestión 2000, Barcelona.
- Martínez Emilio (2001). Gerencia del Cliente: Estrategia de Marketing para la Fidelización del Cliente. Editorial Oveja Negra-Colombia.
- Manuel López Arenas (1998). Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, Sevilla, Alfar, 314-318

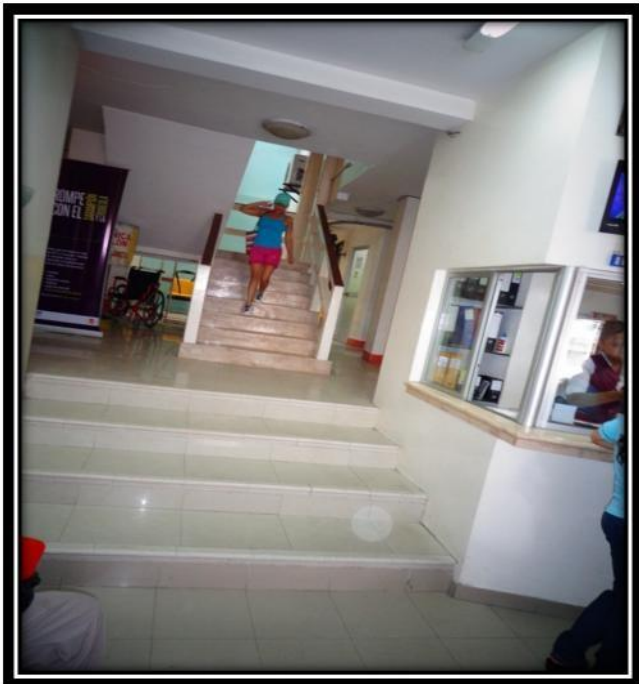
- Núñez Antonio (2001).Planificación Estratégica, La Relevancia del Consumidor, Editorial Universita, España.
- Leiva Zea Francisco (2006). Investigación Científica.Edición quinta. pág.36.
- Londoño L. (2000).Administración Hospitalaria. México: Editorial MedicaPanamericana
- (Terry George & Franklin S, 2003). Principios de la Administración, MéxicoEditorial.
- Ponte Xavier (1997).La Gestión del Talento Humano en base aCompetencias, Barcelona, Pág. 136
- Porter Michael (2004). Estrategias Corporativas, competencia, Editorial continental, México.
- SallenaveDaniele (1991). Planificación Estratégica, México segunda, Edición.
- Sallenave Paul (2011). La Gerencia Integral, Tercera Edición.
- Serna Humberto (2003). Gerencia Estrategica.tercera Edición, Colombia.
- Simón Andrés (2005). Autor “Diccionario de Economía”
- Ricardo Romero (2010). Marketing Editorial Palmir E.I.R.L Pág. 9
- Ministerio de Salud Pública.(2000).Materiales de capacitación desarrolladas por programa de Mejoramiento de los servicios

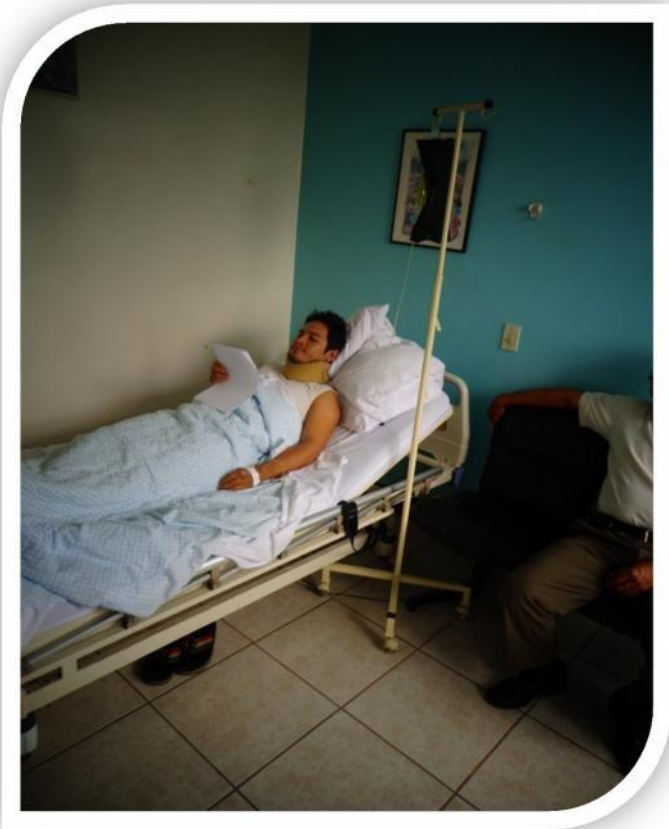
**ALEXOS**











**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDE ESMERALDAS FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS DIRECCIÓN DE POSTGRADO MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN PLANEACIÓN**

**TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA COLÓN DE LA CIUDAD DE ESME  
RALDAS**

Soy maestra de la Universidad Católica de la ciudad de Esmeraldas, estoy realizando una planificación estratégica para encontrar las mejoras y alternativas de solución en este centro de salud.

Por tal motivo solicito la ayuda y cooperación de ustedes, contestando con sinceridad y honestidad las siguientes preguntas. Las respuestas servirán exclusivamente para desarrollar el presente trabajo de investigación. De antemano les quedo muy agradecido.

**Nota:** N/O=No opta por la respuesta o tiene dudas

**.Encuestas a Clientes**

1. **¿Según su criterio, los médicos cuentan con los conocimientos científicos y técnicos adecuados para ejercer esta profesión?**

SI()                      NO()                      N/O()

2. **¿El personal que labora en esta institución es amable?**

SI()                      NO()                      N/O()

3. **¿Diga usted. Si los profesionales en enfermería poseen conocimiento científico y técnico para ejercer esta actividad laboral?**

SI()                      NO()                      N/O()

**4. ¿Cree Ud. Que existetoleranciaen médicosyenfermerasal momento de atender a sus pacientes?**

SI()

NO()

N/O()

**5. ¿Cuál sería el tiempo razonable de espera para que un médico atienda un paciente?**

5 minutos() 10 minutos() 20 minutos() 30 minutos() Mas de 30()

**6. ¿Cree que existe agilidad al momento de cancelar sus facturas de pago por la prestación de un servicio médico?**

SI()

NO()

N/O()

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDE ESMERALDAS FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS DIRECCIÓN DE POSTGRADO MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN PLANEACIÓN**

**TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA COLÓN DE LA CIUDAD DE ESME  
RALDAS**

Soy maestra de la Universidad Católica de la ciudad de Esmeraldas, estoy realizando una planificación estratégica para encontrar mejoras y alternativas de solución en este centro de salud.

Por tal motivo solicito la ayuda y cooperación de ustedes, contestando con sinceridad y honestidad las siguientes preguntas. Las respuestas servirán exclusivamente para desarrollar el presente trabajo de investigación. De antemano les quedo muy agradecido.

**Nota:** N/O=No opta por la respuesta o tiene dudas

**Cuestionario para médicos generales y especialistas**

1. **¿Cree usted, que deberían actualizar los conocimientos científicos y técnicos para obtener mejor resultado?**

SI()                      NO()                      N/O()

2. **¿Cree usted, que faltan médicos especialistas en esta Clínica?**

SI()                      NO()                      N/O()

3. **¿Cuándo se encuentran casos difíciles se reúnen los médicos para llegar a obtener un mejor diagnóstico?**

SI()                      NO()                      N/O()

4. **¿Cree Ud. Que la sala de operaciones debería mejorar?**

SI()                      NO()                      N/O()

**5. ¿Existe agilidad en la facilitación de equipos médicos al momento de realizar una operación?**

SI()

NO()

N/O()

**6. ¿Cree usted que los pacientes deberían acercarse al consultorio previa cita previa cita?**

SI()

NO()

N/O()

**7. ¿El laboratorio que tiene la Clínica, posee los implementos básicos para realizar los exámenes en caso de una operación de emergencia?**

SI()

NO()

N/O()

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDE ESME  
Raldas FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS DIRECCIÓN DE POSTGRADO MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN PLANEACIÓN**

**TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA COLÓN DE LA CIUDAD DE ESME  
RALDAS**

Soy maestrante de la Universidad Católica de la ciudad de Esmeraldas, estoy realizando una planificación estratégica para encontrar mejores y alternativas de solución en este centro de salud.

Por tal motivo solicito la ayuda y cooperación de ustedes, contestando con sinceridad y honestidad las siguientes preguntas. Las respuestas servirán exclusivamente para desarrollar el presente trabajo de investigación. De antemano les quedo muy agradecido.

**Nota:** N/O = No opta por la respuesta o tiene dudas.

**.Encuesta al personal administrativo**

**1. ¿Cree usted que el trato dado a los clientes es el adecuado?**

SI()                      NO()                      N/O()

**2. ¿Existe formación administrativa en las personas que laboran en esta área?**

SI()                      NO()                      N/O()

**3. ¿Cree usted que es eficiente el trabajo de los colaboradores de esta institución?**

SI()                      NO()                      N/O()

**4.¿Antesdeempezarunatareaustedplanifica?**

SI() NO() N/O()

**5.¿LoscolaboradoresdeestaInstituciónsonhonestos?**

SI() NO() N/O()

**6.¿Existepuntualidadalmomentodeingresaralainstitución?**

SI() NO() N/O()

**7.¿Cuántas capacitacionesal personal administrativo existe en el año?**

1 v e z ( ) 2 veces() 3 veces() Masde3()Ninguna()

**8.¿Existeliderazgoorientadoalaplanificacióndealgúncompañero?**

SI() NO() N/O()

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ESMERaldas FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS DIRECCIÓN DE POSTGRADO MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN PLANEACIÓN**

**TEMA:**

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CLÍNICA COLÓN DE LA CIUDAD DE ESME  
DAS

Soy maestrante de la Universidad Católica de la ciudad de Esmeraldas, estoy realizando una planificación estratégica para encontrar mejoras y alternativas de solución en este centro de salud.

Por tal motivo solicito la ayuda y cooperación de ustedes, contestando con sinceridad y honestidad las siguientes preguntas. Las respuestas servirán exclusivamente para desarrollar el presente trabajo de investigación. De antemano les quedo muy agradecido.

**Nota:** N/O=No opta por la respuesta o tiene dudas.

**CUESTIONARIO PARA ENFERMERAS**

**1. -¿Cuál es su experiencia en la profesión de enfermería?**

2 años() 4 años() 6 años() 10 años() Más de 10 años()

**2. -¿Es responsable al cuidar a los pacientes?**

SI() NO() N/O()

**3. -¿Se siente seguro cuando va a asistir a un paciente?**

SI() NO() N/O()

**4. -¿Le produce mareo o náusea, cuando se encuentra frente a una persona accidentada o derramando sangre?**

SI() NO() N/O()

**5. -¿Existen buenas relaciones laborales entre médicos y enfermeras?**

SI() NO() N/O()

**6.- ¿Diga usted si los profesionales en enfermería tienen el suficiente conocimiento técnico y científico para ejercer esta actividad?**

SI()                      NO()                      N/O()

**7.¿Las relaciones de cordialidad paciente en enfermeras son de calidad?**

SI()                      NO()                      N/O()

**8.¿Existen buenas relaciones laborales entre el Director de la Clínica y las enfermeras?**

SI()                      NO()                      N/O()

**9.¿Le gusta ejercer la profesión de enfermera?**

SI()                      NO()                      N/O()

**10¿Cree usted que su jefe inmediato debería mejorar la actitud en el campo laboral?**

SI()                      NO()                      N/O()

LEY ORGANICA DE SALUD.

Ley 67, Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre del 2006.

EL CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, consagra la salud como un derecho humano fundamental y el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental, ...;

Que el artículo 42 de la Constitución Política de la República, dispone que "El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.";

Que el Código de la Salud aprobado en 1971, contiene disposiciones desactualizadas en relación a los avances en salud pública, derechos humanos, ciencia y tecnología, a la situación de salud y enfermedad de la población, entre otros;

Que el actual Código de la Salud ha experimentado múltiples reformas parciales que lo han convertido en un cuerpo legal disperso y desintegrado;

Que ante los actuales procesos de reforma del Estado, del sector salud y de la globalización, en los que se encuentran inmerso nuestro país, la legislación debe priorizar los intereses de la salud de la población por sobre los comerciales y económicos;

Que el Ecuador ha ratificado convenios y tratados internacionales que determinan compromisos importantes del país en diferentes materias como derechos humanos, derechos sexuales y reproductivos, derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otros;

Que se hace necesario actualizar conceptos normativos en salud, mediante la promulgación de una ley orgánica que garantice la supremacía sobre otras leyes en esta materia; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente:

# LEY ORGANICA DE SALUD

## TITULO PRELIMINAR

### CAPITULO I

#### Del derecho a la salud y su protección

Art.1.-La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Art.2.- Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

Art.3. - La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

### CAPITULO II

#### De la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y Responsabilidades

Art.4. - La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicta para su plena vigencia serán obligatorias.

Art.5. - La autoridad sanitaria nacional creará los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del sector público, se orienten a la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, de conformidad con los requerimientos y las condiciones de salud de la población.

Art.6. - Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

1. Definir y promulgar la política nacional de salud con base en los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley, así como aplicar, controlar y vigilar su cumplimiento;
2. Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud;

3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares;
4. Declarar la obligatoriedad de las inmunizaciones contra determinadas enfermedades, en los términos y condiciones que la realidad epidemiológica nacional y local requiera; definir las normas y el esquema básico nacional de inmunizaciones; y, proveer sin costo a la población los elementos necesarios para cumplirlo;
5. Regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención, atención integral y rehabilitación, de enfermedades transmisibles, no transmisibles, crónico-degenerativas, discapacidades y problemas de salud pública declarados prioritarios, y determinar las enfermedades transmisibles de notificación obligatoria, garantizando la confidencialidad de la información;
6. Formular e implementar políticas, programas y acciones de promoción, prevención y atención integral de salud sexual y salud reproductiva de acuerdo al ciclo de vida que permitan la vigencia, respeto y goce de los derechos, tanto sexuales como reproductivos, y declarar la obligatoriedad de su atención en los términos y condiciones que la realidad epidemiológica nacional y local requiera;
7. Establecer programas de prevención y atención integral en salud contra la violencia en todas sus formas, con énfasis en los grupos vulnerables;
8. Regular, controlar y vigilar la donación, obtención, procesamiento, almacenamiento, distribución, transfusión, uso y calidad de la sangre humana, sus componentes y derivados, en instituciones y organismos públicos y privados, con fines de lucro, autorizados para ello;
9. Regular y controlar el funcionamiento de bancos de células, tejidos y sangre; plantas industriales de hemoderivados y establecimientos de aféresis, públicos y privados; y, promover la creación de estos en sus servicios de salud;
10. Emitir políticas y normas para regular y evitar el consumo de tabaco, bebidas alcohólicas y otras sustancias que afectan la salud;
11. Determinar zonas de alerta sanitaria, identificar grupos poblacionales en grave riesgo y solicitar la declaración de estado de emergencia sanitaria, como consecuencia de epidemias, desastres u otros que pongan en grave riesgo la salud colectiva;
12. Elaborar el plan de salud, gestión de riesgos y desastres y sus consecuencias, en coordinación con la Dirección Nacional de Defensa Civil y demás organismos competentes;
13. Regular, vigilar y tomar las medidas destinadas a proteger la salud humana ante los riesgos y daños que pueden provocar las condiciones del ambiente;
14. Regular, vigilar y controlar la aplicación de las normas de bioseguridad, en coordinación con otros organismos competentes;
15. Regular, planificar, ejecutar, vigilar e informar a la población sobre actividades de salud concernientes a la calidad del agua, aire y suelo; y, promocionar espacios y ambientes saludables, en coordinación con los organismos seccionales y otros competentes;
16. Regular y vigilar, en coordinación con otros organismos competentes, las normas de seguridad y condiciones ambientales en las que se desarrollan sus

- actividades de los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo; 17. Regular y vigilar las acciones destinadas a eliminar y controlar la proliferación de fauna nociva para la salud humana;
18. Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos para uso y consumo humano; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad, seguridad y calidad, a través del Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Dr. Leopoldo Izquieta Pérez y otras dependencias del Ministerio de Salud Pública;
19. Dictar en coordinación con otros organismos competentes, las políticas y normas para garantizar la seguridad alimentaria y nutricional, incluyendo la prevención de trastornos causados por deficiencia de micro nutrientes o alteraciones provocadas por desórdenes alimentarios, con énfasis en la prevención y vigilar el cumplimiento de las mismas;
20. Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos de calidad, al menor costo para la población, con énfasis en programas de medicamentos genéricos; 21. Regular y controlar toda forma de publicidad y promoción que atente contra la salud e induzca comportamientos que la afecten negativamente; 22. Regular, controlar o prohibir encasos necesarios, en coordinación con otros organismos competentes, la producción, importación, comercialización, publicidad y uso de sustancias tóxicas o peligrosas que constituyan riesgo para la salud de las personas;
23. Regular, vigilar y controlar en coordinación con otros organismos competentes, la producción y comercialización de los productos de uso y consumo animal y agrícola que afecten a la salud humana;
24. Regular, vigilar, controlar y autorizar el funcionamiento de los establecimientos y servicios de salud, públicos y privados, con sus fines de lucro, y de los demás sujetos a control sanitario;
25. Regular y ejecutar los procesos de licenciamiento y certificación; y, establecer las normas para la acreditación de los servicios de salud; 26. Establecer políticas para desarrollar, promover y potenciar la práctica de la medicina tradicional, ancestral y alternativa; así como la investigación, para su buena práctica;
27. Determinar las profesiones, niveles técnicos superiores y auxiliares de salud que deben registrarse para su ejercicio;
28. Diseñar en coordinación con el Ministerio de Educación y Cultura y otras organizaciones competentes, programas de promoción y educación para la salud, a ser aplicados en los establecimientos educativos estatales, privados, municipales y fiscomisionales;
29. Desarrollar y promover estrategias, planes y programas de información, educación y comunicación social en salud, en coordinación con instituciones y organizaciones competentes;
30. Dictar, en su ámbito de competencia, las normas sanitarias para el funcionamiento de los locales y establecimientos públicos y privados de atención a la población;
31. Regular, controlar y vigilar los procesos de donación y trasplante de órganos, tejidos y componentes anatómicos humanos y establecer mecanismos

que promuevan la donación voluntaria; así como regular, controlar y vigilar el uso de órtesis, prótesis y otros implantes sintéticos en el cuerpo humano;

32. Participar, en coordinación con el organismo nacional competente, en la investigación y el desarrollo de la ciencia y tecnología en salud, salvaguardando la vigencia de los derechos humanos, bajo principios bioéticos;

33. Emitir las normas y regulaciones sanitarias para la instalación y funcionamiento de cementerios, criptas, crematorios, funerarias, salas de velación y tanatorios;

34. Cumplir y hacer cumplir esta Ley, los reglamentos y otras disposiciones legales y técnicas relacionadas con la salud, así como los instrumentos internacionales de los cuales el Ecuador es signatario.

Estas acciones se ejecutarán en el Ministerio de Salud Pública, aplicando principios y procesos de desconcentración y descentralización; y,

35. Las demás previstas en la Constitución Política de la República y otras leyes.

### CAPITULO III

Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;

b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;

c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación;

d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;

e) Ser oportunamente informadas sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en los usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejo y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna;

f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su copia;

g) Recibir, por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito;

h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública;

i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que

garantice el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten;

j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos;

k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y localidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida; y,

l) No ser objeto de pruebas, ensayos clínicos, de laboratorio o investigaciones, sin su conocimiento y consentimiento previo por escrito; ni ser sometida a pruebas o exámenes diagnósticos, excepto cuando la ley expresamente lo determine o en caso de emergencia o urgencia en que peligre su vida.

#### Art.8.- Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud:

a) Cumplir con las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud;

b) Proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud individual y colectiva;

c) Cumplir con el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos en su entorno familiar y comunitario;

d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la localidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables en el ámbito laboral, familiar y comunitario; y,

e) Cumplir las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

#### Art.9.- Corresponde al Estado garantizar el derecho a la salud de las personas, para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

a) Establecer, cumplir y hacer cumplir las políticas de Estado, de protección social y de aseguramiento en salud a favor de todos los habitantes del territorio nacional;

b) Establecer programas y acciones de salud públicas sin costo para la población;

c) Priorizar la salud pública sobre los intereses comerciales y económicos; d) Adoptar las medidas necesarias para garantizar en caso de emergencia sanitaria, el acceso y disponibilidad de insumos y medicamentos necesarios para afrontarla, haciendo uso de los mecanismos previstos en los convenios y tratados internacionales y la legislación vigente;

- e) Establecer a través de la autoridad sanitaria nacional, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derechos, el acceso permanente e ininterrumpido, sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud de calidad;
- f) Garantizar a la población el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad a bajo costo, con énfasis en medicamentos genéricos en las presentaciones adecuadas, según la edad y la dotación oportuna, sin costo para el tratamiento del VIH-SIDA y enfermedades como hepatitis, dengue, tuberculosis, malaria y otras transmisibles que pongan en riesgo la salud colectiva;
- g) Impulsar la participación de la sociedad en el cuidado de la salud individual y colectiva; y, establecer mecanismos de veeduría y rendición de cuentas en las instituciones públicas y privadas involucradas;
- h) Garantizar la asignación fiscal para salud, en los términos señalados por la Constitución Política de la República, la entrega oportuna de los recursos y su distribución bajo el principio de equidad; así como los recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad a la salud individual y colectiva; e,
- i) Garantizar la inversión en infraestructura y equipamiento de los servicios de salud que permita el acceso permanente de la población a atención integral, eficiente, de calidad y oportuna para responder adecuadamente a las necesidades epidemiológicas y comunitarias.

LIBRO I  
De las acciones de salud

TÍTULO I

CAPÍTULO I  
Disposiciones comunes

Art. 10.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

Art. 11.- Los programas de estudio de establecimientos de educación pública, privada, municipales y fiscales, en todos sus niveles y modalidades, incluirán contenidos que fomenten el conocimiento de los deberes y derechos en salud, hábitos y estilos de vida saludables, promuevan el auto cuidado, la igualdad de género, la corresponsabilidad personal, familiar y comunitaria para proteger la salud y el ambiente, y desestimulen y prevengan conductas nocivas.

La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Educación y Cultura, vigilará que los establecimientos educativos públicos, privados, municipales y fiscales, así como el personal, garanticen el cuidado, protección, salud mental y física de sus educandos.

Art.12.-La comunicación social en salud estará orientada a desarrollar en la población hábitos y estilos de vida saludables, desestimular conductas nocivas, fomentar la igualdad entre los géneros, desarrollar conciencias sobre la importancia del autocuidado y la participación ciudadana en salud.

Los medios de comunicación social, en cumplimiento de lo previsto en la ley, asignarán espacios permanentes, sin costo para el Estado, para la difusión de programas y mensajes educativos e informativos en salud dirigidos a la población, de acuerdo a las producciones que obligatoriamente, para este efecto, elaborará y entregará trimestralmente la autoridad sanitaria nacional.

La autoridad sanitaria nacional regulará y controlará la difusión de programas o mensajes, para evitar que sus contenidos resulten nocivos para la salud física y psicológica de las personas, en especial de niños, niñas y adolescentes.

Art.13.- Los planes y programas de salud para los grupos vulnerables señalados en la Constitución Política de la República, incorporarán el desarrollo de la autoestima, promoverán el cumplimiento de sus derechos y se basarán en el reconocimiento de sus necesidades particulares por parte de los integrantes del Sistema Nacional de Salud y la sociedad en general.

Art.14.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud, implementarán planes y programas de salud mental, con base en la atención integral, privilegiando los grupos vulnerables, con enfoque familiar y comunitario, promoviendo la inserción social de las personas con enfermedad mental.

Art.15. - La autoridad sanitaria nacional en coordinación con otras instituciones competentes y organizaciones sociales, implementará programas para la prevención oportuna, diagnóstico, tratamiento y recuperación de las alteraciones del crecimiento y desarrollo.

## CAPITULO II De la alimentación y nutrición

Art.16.- El Estado establecerá una política intersectorial de seguridad alimentaria y nutricional, que propenda a eliminar los malos hábitos alimenticios, respetar y fomentar los conocimientos y prácticas alimentarias tradicionales, así como el uso y consumo de productos y alimentos propios de cada región y garantizará a las personas, el acceso permanente a alimentos sanos, variados, nutritivos, inocuos y suficientes.

Esta política estará especialmente orientada a prevenir trastornos ocasionados por deficiencias de micronutrientes o alteraciones provocadas por desórdenes alimentarios.

Art.17. - La autoridad sanitaria nacional conjuntamente con los integrantes del Sistema Nacional de Salud, fomentará y promoverá la lactancia materna durante los primeros seis meses de vida del niño o la niña, procurando su prolongación hasta los dos años de edad.

Garantizará el acceso a leche materna segura o a sustitutos de ésta para los hijos de madres portadoras de VIH-SIDA.

Art. 18. -La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con los gobiernos seccionales, las cámaras de la producción y centros universitarios desarrollará actividades de información, educación, comunicación y participación comunitaria dirigidas al conocimiento del valor nutricional de los alimentos, su calidad, suficiencia e inocuidad, de conformidad con las normas técnicas que dicte para el efecto el organismo competente y de la presente Ley.

Art. 19.-La autoridad sanitaria nacional velará por la protección de la salud en el control de las enfermedades por deficiencia de yodo, mediante el control y monitoreo de la yodización de la sal para consumo humano.

### CAPITULO III

#### De la salud sexual y la salud reproductiva

Art. 20.- Las políticas y programas de salud sexual y salud reproductiva garantizarán el acceso de hombres y mujeres, incluidos adolescentes, a acciones y servicios de salud que aseguren la equidad de género, con enfoque pluricultural, y contribuirán a erradicar conductas de riesgo, violencia, estigmatización y explotación de la sexualidad.

Art. 21.- El Estado reconoce a la mortalidad materna, al embarazo en adolescentes y al aborto en condiciones de riesgo como problemas de salud pública; y, garantiza el acceso a los servicios públicos de salud sin costo para las usuarias de conformidad con lo que dispone la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia.

Los problemas de salud pública requieren de una atención integral, que incluya la prevención de las situaciones de riesgo y abarques soluciones de orden educativo, sanitario, social, psicológico, ético y moral, privilegiando el derecho a la vida garantizado por la Constitución.

Art. 22. -Los servicios de salud, públicos y privados, tienen la obligación de atender de manera prioritaria las emergencias obstétricas y proveer de sangre segura cuando las pacientes lo requieran, sin exigencia de compromiso económico ni trámite administrativo previo.

Art. 23.- Los programas y servicios de planificación familiar, garantizarán el derecho de hombres y mujeres a decidir de manera libre, voluntaria, responsable, autónoma, sin coerción, violencia ni discriminación sobre el número de hijos que puedan procrear, mantener y educar, en igualdad de condiciones, sin necesidad de consentimiento de terceras personas; así como a acceder a la información necesaria para ello.

Art. 24.- Los anticonceptivos importados por la autoridad sanitaria nacional, requerirán del registro sanitario nacional además del registro sanitario del país de origen, así como el control de calidad y seguridad del producto, previo a su distribución.

Art. 25.- Los integrantes del Sistema Nacional de Salud promoverán y respetarán el conocimiento y prácticas tradicionales de los pueblos indígenas y afroecuatorianos, de las medicinas alternativas, con relación al embarazo, parto, puerperio, siempre y cuando no comprometan la vida e integridad física y mental de la persona.

Art.26. - Los integrantes del Sistema Nacional de Salud, implementarán acciones de prevención y atención en salud integral, sexual y reproductiva, dirigida a mujeres y hombres, con énfasis en los adolescentes, sin costo para los usuarios en las instituciones públicas.

Art.27.- El Ministerio de Educación y Cultura, en coordinación con la autoridad sanitaria nacional, con el organismo estatal especializado en género y otros competentes, elaborará políticas y programas educativos de implementación obligatoria en los establecimientos de educación a nivel nacional, para la difusión y orientación en materia de salud sexual y reproductiva, a fin de prevenir el embarazo en adolescentes, VIH-SIDA y otras afecciones de transmisión sexual, el fomento de la paternidad y maternidad responsables y la erradicación de la explotación sexual; y, asignar los recursos suficientes para ello.

Los medios de comunicación deberán cumplir las directrices emanadas de la autoridad sanitaria nacional a fin de que los contenidos que difunden no promuevan la violencia sexual, el irrespeto a la sexualidad y la discriminación de género, por orientación sexual o cualquier otra.

Art.28.- Los gobiernos seccionales, en coordinación con la autoridad sanitaria nacional, desarrollarán actividades de promoción, prevención, educación y participación comunitaria en salud sexual y reproductiva, de conformidad con las normas que ella dicte, considerando su realidad local.

Art.29. - Esta Ley, faculta a los servicios de salud públicos y privados, a interrumpir un embarazo, único y exclusivamente en los casos previstos en el artículo 447 del Código Penal. Estos no podrán negarse a atender a mujeres con abortos en curso o inevitables, debidamente diagnosticados por el profesional responsable de la atención.

Art.30.- La autoridad sanitaria nacional, con los integrantes del Sistema Nacional de Salud, fomentará y promoverá la planificación familiar, con responsabilidad mutua y en igualdad de condiciones.

#### CAPITULO IV De la violencia

Art.31. - El Estado reconoce a la violencia como problema de salud pública.

Es responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional, de los servicios de salud, organismos seccionales, otros organismos competentes y de la sociedad en su conjunto, contribuir a la disminución de todos los tipos de violencia, incluidos los de género, intrafamiliar, sexual y sus impactos sobre la salud.

Art.32.- En todos los casos de violencia intrafamiliar y sexual, y de sus consecuencias, se brindará atención de salud integral a las personas afectadas.

El personal de los servicios de salud tiene la obligación de atender los casos de violencia intrafamiliar y sexual.

Deberán suministrar, entre otros, anticoncepción de emergencia, realizar los procedimientos y aplicar los esquemas profilácticos y terapéuticos necesarios, para detectar y prevenir el riesgo de contraer infecciones de transmisión sexual, especialmente el VIH y hepatitis B, previa asesoría y asesoría a la persona afectada, con su consentimiento informado expresado por escrito.

Art. 33.- La autoridad sanitaria nacional en coordinación con el Ministerio Fiscal y otros organismos competentes implementará acciones para armonizar las normas de atención e instrumentos de registro de los distintos tipos de violencia y delitos sexuales, unificándolos en un manual de procedimientos de aplicación obligatoria en los distintos niveles de salud y en el Sistema Nacional de Salud.

## CAPITULO V De los accidentes

Art. 34. - La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres, el Ministerio del Trabajo y Empleo, otros organismos competentes, públicos y privados, y los gobiernos seccionales, impulsará y desarrollará políticas, programas y acciones para prevenir y disminuir los accidentes de tránsito, laborales, domésticos, industriales y otros; así como para la atención, recuperación, rehabilitación y reinserción social de las personas afectadas.

El Estado reconoce a los accidentes de tránsito como problema de salud pública, en cuanto sus consecuencias afectan la integridad física y mental de las personas.

## CAPITULO VI De los desastres

Art. 35. - La autoridad sanitaria nacional colaborará con los gobiernos seccionales y con los organismos competentes para integrar en el respectivo plan vigente el componente de salud en gestión de riesgos en emergencias y desastres, para prevenir, reducir y controlar los efectos de los desastres y fenómenos naturales y antrópicos.

Art. 36. - Los integrantes del Sistema Nacional de Salud implementarán, en colaboración con los organismos competentes, un sistema permanente y actualizado de información, capacitación y educación en gestión de riesgos en emergencias y desastres, con la participación de la sociedad en su conjunto.

Art. 37. - Todas las instituciones y establecimientos públicos y privados de cualquier naturaleza, deberán contar con un plan de emergencias, mitigación y atención en casos de desastres, en concordancia con el plan formulado para el efecto.

## CAPITULO VII

Del tabaco, bebidas alcohólicas, psicotrópicos, estupefacientes y otras sustancias que generan dependencia

Art.38. -Declárase como problema de salud pública al consumo de tabaco y al consumo excesivo de bebidas alcohólicas, así como al consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, fuera del ámbito terapéutico.

Es responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional, en coordinación con otros organismos competentes, adoptar medidas para evitar el consumo de tabaco y de bebidas alcohólicas, en todas sus formas, así como dotar a la población de un ambiente saludable, para promover y apoyar el abandono de estos hábitos perjudiciales para la salud humana, individual y colectiva.

Los servicios de salud ejecutarán acciones de atención integral dirigidas a las personas afectadas por el consumo y exposición al humo del tabaco, el alcoholismo, o por el consumo nocivo de psicotrópicos, estupefacientes y otras sustancias que generan dependencia, orientadas a su recuperación, rehabilitación y reinserción social.

### SECCION I DEL CONTROL DEL CONSUMO DE PRODUCTOS DEL TABACO

Art. 39.- La autoridad sanitaria nacional en coordinación con el Ministerio de Educación y Cultura, las universidades, los gobiernos seccionales y la sociedad civil, diseñará y ejecutará planes y programas de educación y prevención del consumo de tabaco y sus productos.

Art. 40.- Se prohíbe la distribución o entrega de productos de tabaco, sea a título gratuito u oneroso, a personas menores de 18 años; así como su venta y consumo en establecimientos educativos, de salud y de expendio de medicamentos.

Art.41.- Se prohíbe la publicidad, sea directa o indirecta, la promoción por cualquier medio, así como el patrocinio de cigarrillos y otros productos del tabaco, en eventos educativos, culturales o deportivos. La autoridad sanitaria nacional vigilará y controlará el cumplimiento de esta disposición.

Art.42.- Las cajetillas de cigarrillos y los envases de otros productos del tabaco deben incluir de forma clara, visible y comprensible, la advertencia de su carácter nocivo para la salud, sujetándose al dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art.43.- A más de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se prohíbe fumar en instituciones públicas, establecimientos educativos y deportivos, sean públicos o privados, servicios de salud, lugares de trabajo, medios de transporte colectivo, salas de cine y teatro, auditorios, ascensores, depósitos y sitios de provisión de combustible, fábricas de depósitos de explosivos, lugares donde existan productos de fácil combustión y otros espacios que se definan en los reglamentos correspondientes, emitidos por la autoridad sanitaria nacional.

Todos los establecimientos, públicos y privados, colocarán advertencias visibles que indiquen la prohibición de fumar.

Art. 44.- Los derechos y obligaciones establecidos en la presente Ley, no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del ser humano de la exposición al humo del tabaco, desde antes de un nacimiento, del medio ambiente y el desarrollo sustentable y otras leyes relacionadas con el control del consumo del tabaco.

Art. 45.- Las empresas tabacaleras extranjeras que comercialicen sus productos en el Ecuador, deberán contar en el país con un representante legal con plenos poderes para ejercitar derechos y cumplir obligaciones derivadas de la aplicación de la presente Ley.

## SECCION II DE LA PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

Art. 46.- La autoridad sanitaria nacional en coordinación con el Ministerio de Educación y Cultura, las universidades, los gobiernos seccionales y la sociedad civil, diseñará y ejecutará planes y programas de educación y prevención del consumo de bebidas alcohólicas.

Art. 47.- Se prohíbe la distribución o entrega de bebidas alcohólicas, sea a título gratuito u oneroso, a personas menores de 18 años; así como su venta y consumo en establecimientos educativos, de salud y de expendio de medicamentos.

Art. 48.- La publicidad de bebidas alcohólicas por ningún motivo se vinculará a la salud, al éxito deportivo o a la imagen de la mujer como símbolo sexual. La autoridad sanitaria nacional vigilará y controlará el cumplimiento de esta disposición.

Art. 49.- Los envases de bebidas alcohólicas, deben incluir de forma clara, visible y comprensible, la advertencia de su carácter nocivo para la salud; y, para la impresión de la advertencia, se seguirán las especificaciones previstas en el reglamento correspondiente.

Art. 50.- Salvo en los actos autorizados por la autoridad competente, se prohíbe consumir bebidas alcohólicas y de moderación, en instituciones.

Esmeraldas, 04dediciembredel2014

**Señor**

**DanielBartoloméNorente**

**DIRECTORA DE POST GRADO**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ESMERALDAS**

**Esmeraldas**

En calidad de docente de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres en las materias de DISEÑO Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA y como COORDINADOR DE LA CARRERA DE MARKETING Y PUBLICIDAD con CI No 0701036873.

Doy fe y CERTIFICO que el trabajo de investigación realizado por el Ing. Miguel Rodríguez Mosquera se encuentra dentro de los parámetros legales correspondientes.

Atentamente,



Ing. Jorge Enrique Salazar Sánchez MPDE.

**COORDINADOR CARRERA DE ADMINISTRACION Y PUBLICIDAD  
UNIVERSIDAD TECNICA LUIS VARGAS TORRES**