

YO SOY CORDILLERA



TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

TE MERECES LO MEJOR,
TE MERECES CORDILLERA.
CREEMOS EN TI



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPTIMIZAR LA
ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE
SALUD DE UYUMBICHO, CANTÓN RUMIÑAHUI PERIODO 2016.

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Boticas
y Farmacias

Autora: Molina Ruiz Génesis Edith

Tutor: Eco. Luis A. Sarauz G.

Quito, 2016

DECLARATORIA

Declaro que la investigación realizada es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Génesis Edith Molina Ruiz

CC 172362068-6

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Génesis Edith Molina Ruiz portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172362068-6 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “Diseño de una planificación estratégica para optimizar la atención al paciente en el área de farmacia del Centro De Salud De Uyumbicho, cantón Rumiñahui periodo 2016.” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

Génesis Edith Molina Ruiz

CC 172362068-6

Quito, Diciembre 2016

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por haberme permitido culminar una etapa más en mi vida, gracias por enseñarme a vencer los obstáculos que se presentaron en la elaboración de este proyecto.

A mis padres, hermana, tía y primos Stefano y Santy quienes son el motor fundamental en cada uno de mis triunfos, gracias por su apoyo incondicional, por las palabras de aliento y motivación en los momentos que más necesite.

De manera especial quiero agradecer al Eco. Luis Sarauz profesor-tutor; por la paciencia y tolerancia al dedicarme su valioso tiempo convirtiéndose para mí en un pilar fundamental, siendo mi guía y apoyo en la ejecución de este proyecto. Por compartir su conocimiento desinteresadamente permitiéndome desarrollar mis capacidades y habilidades para poder finalizar este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar esta etapa

A mis padres Hugo y Marcelly por ser mi apoyo incondicional, motor,
motivación mi ejemplo a seguir, gracias por su ayuda durante todo este tiempo.

A mi hermana Slendy por sus palabras cuando sentía no poder más.

A mi Tia Normi y mis primos Stephano y Santy por ser mi motor e inspiración,
además de un apoyo primordial en esta etapa.

A mis maestro Eco. Luis Sarauz por su enseñanza y amistad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Título	Página
1 DECLARATORIA.....	ii
2 CESIÓN DE DERECHOS	iii
3 AGRADECIMIENTO.....	iv
4 DEDICATORIA.....	v
5 RESUMEN EJECUTIVO	xii
6 ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	16
1.01. Contexto	16
1.02. Justificación	17
1.03. Definición del problema central (matriz T)	18
CAPÍTULO II.....	23
2.01. Mapeo de Involucrados.....	23
Matriz de análisis de involucrados.....	24
CAPÍTULO III	26
3.01. Árbol de problemas.....	26

CAPÍTULO IV	28
4.01 Matriz de análisis de alternativas	28
IMPACTO SOBRE EL PRÓPOSITO:	28
FACTIBILIDAD TÉCNICA:	29
FACTIBILIDAD FINANCIERA:	29
FACTIBILIDAD SOCIAL:	29
FACTIBILIDAD POLÍTICA:	29
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	31
4.03 Diagrama de estrategias	32
4.04 Matriz del marco lógico	34
CAPÍTULO V	36
5.01. Antecedentes	36
5.02. Descripción	38
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	43
ANÁLISIS SITUACIONAL	44
ESTRATEGIAS:	45
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE:	45
COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE:	46
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	47

DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	51
CAPÍTULO VI.....	77
6.01. RECURSOS:	77
Recursos Humanos:.....	77
Recursos Financieros:	78
Recursos Tecnológicos:	78
Recursos Materiales:	79
6.02. PRESUPUESTO	79
6.03. CRONOGRAMA.....	80
CAPÍTULO VII	83
7.01 Conclusiones	83
7.02. Recomendaciones	85
ANEXOS	86

ÍNDICE DE CUADROS

Título	Página
Cuadro 1 Matriz T.....	21
Cuadro 2 Mapeo de involucrados	23
Cuadro 3 Diagrama de estrategias.....	33
Cuadro 4 Plan de acción estratégico	52
Cuadro 5 Matriz Foda.....	54
Cuadro 6 Plan de acción estratégico	55
Cuadro 7 Mapa estratégico.....	57
Cuadro 8 Organigrama.....	58
Cuadro 9 Plan de acción Táctico.....	59
Cuadro 10 Plan de acción operativo	65
Cuadro 11 Plan de acción operativo	67
Cuadro 12 Proceso de la farmacia	69
Cuadro 13 Plan de acción operativo	73
Cuadro 14 Cronograma	80
Cuadro 15 Matriz de análisis de involucrados.....	87
Cuadro 16 Árbol de problemas	89
Cuadro 17 Árbol de objetivos.....	90
Cuadro 18 Matriz de análisis de alternativas	91
Cuadro 19 Matriz de impacto de los objetivos	92
Cuadro 20 Matriz del marco lógico	93
Cuadro 21 Plan de estrategias	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Título	Página
Figura 1.....	50
Figura 2.....	51

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Proyecto se ha realizado con la finalidad de brindar a la organización un direccionamiento estratégico óptimo el cual consta de estrategias que permitirán mejorar el servicio al paciente en el Centro de Salud de Uyumbicho.

El proyecto consta de 7 capítulos en cada etapa se detalla las actividades que se ejecutarán para cumplir los objetivos propuestos, es así que en el capítulo 1 se redactan los factores internos y externos que abarcan el problema partiendo de lo general a lo particular. Además de justificar el porqué de investigar esta problemática.

En el capítulo 2 se realizó un mapeo de quienes son las personas beneficiarias directa e indirectamente del proyecto, también se analiza la matriz de los involucrados dando como resultados factores positivos y negativos que se presentarían en la ejecución.

En el capítulo 3 se analizó el problema estableciendo dos esquemas el cual consta de diferentes niveles que permitieron distinguir las causas y efectos. Además de identificar cual sería la finalidad, propósito y componentes del proyecto.

En el capítulo 4 se desarrolló las matrices compuestas de los ítems anteriores, es decir se establece la matriz del marco lógico el cual es un resumen de todo lo que se realizara para solucionar el problema en esta etapa se conoce el esqueleto que tendrá la propuesta.

En el capítulo 5 se detalla la propuesta de manera minuciosa dando a conocer el diseño de la planificación estratégica que se ejecutará para ser empleado en la organización, lo que se logrará mejorar. Se especifica el cómo se realizarán las actividades.

En el capítulo 6 constan los recursos con los cuales se contó para el desarrollo del proyecto estos son financieros, tecnológicos, humanos y materiales. Además de establecer un presupuesto y cronograma que se tomó en cuenta en el transcurso del proyecto.

En el capítulo 7 se dan a conocer los resultados del proyecto es decir las conclusiones que se obtuvo, a su vez detallar los obstáculos que se presentaron en la ejecución del mismo siendo estas las recomendaciones.

ABSTRACT

The present Project has been made with the purpose of providing the organization with an optimal strategic direction which consists of strategies that will improve the service to the patient in the Health Center of Uyumbicho.

The project consists of 7 chapters at each stage detailing the activities that were implemented to meet the proposed objectives, so chapter 1 drafted the internal and external factors that cover the problem from the general to the particular. In addition to justifying the reason for investigating this problem.

In chapter 2 a mapping of who the beneficiaries were directly and indirectly involved in the project was also analyzed, and the matrix of those involved was analyzed, giving as a result positive and negative factors that would arise in the execution.

In chapter 3 the problem was analyzed by establishing two schemes, which consists of different levels that allowed to distinguish causes and effects. In addition to identifying what the purpose, purpose and components of the project would be.

In Chapter 4 the matrices composed of the previous items were developed, that is to say the matrix of the logical framework is established which is a summary of everything that was done to solve the problem in this stage is known the skeleton that will have the proposal.

In chapter 5 the proposal is detailed in detail, showing the execution and use of the project when it was used in the organization, which was improved. It specifies how and when the activities were carried out.

Chapter 6 shows the resources that were counted for the execution of the project, these are financial, technological, human and material resources. In addition to establishing a budget and schedule that was taken into account in the course of the project.

Chapter 7 shows the results of the project, ie the conclusions that were obtained, as well as detailing the obstacles presented in the implementation of the project, which are the recommendations.

CAPÍTULO I

1.01.Contexto

Todas las organizaciones a nivel mundial que están orientadas al servicio de la salud tienen como pilar fundamental, brindar al ser humano una atención de calidad, además de garantizar tanto su estado físico como emocional.

Es así que en el Ecuador la prestación de este servicio se rige en normas y lineamientos que propone el Ministerio de Salud Pública basándose en estándares de calidad, infraestructura y equipamiento sanitario para contribuir con la población.

Este ente gubernamental en ciertas zonas, como en el Centro de Salud de Uyumbicho, no logra abarcar un control exhaustivo o total, de tal manera que se presenta un déficit, lo que genera ciertas quejas, denuncias y malestares que son palpadas por los ciudadanos.

Además de manejar un modelo de planificación estratégica unificada para todas las zonas en este Centro de Salud no se ejecuta a cabalidad lo que ha ocasionado una toma de decisiones erróneas en la organización, es por ello que

DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE UYUMBICHO, CANTÓN RUMIÑAHUI PERIODO 2016.

con la adaptación de este proyecto se pretende dirigir actividades y proponer estrategias para mejorar la atención en el servicio de salud.

1.02. Justificación

El centro de salud de Uyumbicho es una institución pública que se encuentra destinada a prestar servicios médicos a los distintos pacientes. Con su trayectoria de años de creación, en la actualidad alberga a más pacientes, que son de escasos recursos económicos. Existe alrededor de 12 profesionales que garantizan la vida de cada persona que asiste a este lugar.

Los modelos obsoletos de relación entre instituciones de salud, proveedores y clientes, a su vez asociados a los obstáculos administrativos, han ocasionado insatisfacción de los usuarios sumado a una pérdida de tiempo. Por lo que se requiere menorar las quejas de los pacientes y lograr satisfacer las necesidades que tienen las personas.

Este proyecto representa la oportunidad de desarrollar estrategias que faciliten gestionar los procesos requeridos en esta organización, así como también corregir irregularidades, brindando una coordinación e integración del personal potencializando el trabajo en equipo de los miembros que laboran ahí.

Con la realización de este proyecto se espera ofrecer a los usuarios una atención de calidad para ello se prevee el compromiso del personal en el apoyo para la elaboración del plan estratégico.

El plan estratégico involucra a todos quienes toman las decisiones en la organización obtienen, procesan y analizan información.

Se garantiza la satisfacción de los clientes externos e internos porque se mejorará la atención prestada por cada profesional de la entidad.

1.03. Definición del problema central (matriz T)

Matriz T

Según Robayo (2013), La matriz T es un cuadro de análisis situacional que permite identificar los posibles escenarios que se pueden suscitar por un determinado problema, siendo estos:

- Situación empeorada
- Situación actual
- Situación deseada

La situación empeorada es el escenario donde se llegara de no dar solución al problema central; la situación actual es la situación en sí que aqueja ese conglomerado y la situación deseada es a donde se quiere llegar al eliminar el problema central.

Estos dos extremos situación empeorada y deseada actúan en conjunto con dos tipos de fuerzas que son:

- Fuerzas impulsadoras
- Fuerzas bloqueadoras

La fuerza impulsadora se conoce a toda aquella actividad que al momento esta actuando sobre el problema central para evitar llegar a la situación empeorada, en otras palabras se constituye en las fortalezas y oportunidades que poseen esos actores.

Las fuerzas bloqueadoras son acciones o actividades que impiden reducir la problemática evitando llegar a la situación deseada, en otras palabras se constituye en las debilidades y amenazas de los actores.

Ambas fuerzas son evaluadas bajo 2 parámetros que son:

- Intensidad
- Potencial de cambio

La intensidad mide el nivel de impacto que tiene la fuerza sobre la situación actual, el potencial de cambio verifica el cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para poder alcanzar la situación deseada.

La escala numérica de evaluación utilizada es del 1 al 5 siendo :

1. bajo
2. medio bajo
3. medio
4. medio alto
5. alto

Con este antecedente a continuación se muestra la matriz T del proyecto

Cuadro 1 Matriz T

Análisis de fuerzas T					
Situación empeorada	Situación actual				Situación deseada
Denuncias al centro de salud a causa de la molestia de los pacientes	Mala atención al paciente				Satisfacción del paciente
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Buzón de sugerencias en los centros de salud	2	2	4	3	Falta de capacitación al personal
Estructura organizacional	3	1	3	3	No se cumple el reglamento interno
Control y supervisión del cumplimiento de servicio	3	3	4	5	Carece de una planificación estratégica
Gobierno aporta en el ámbito de la salud	2	1	2	3	Procesos Obsoletos

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Análisis:

Mediante la observación y percepción de este problema se analizan las fuerzas impulsadoras, que son algunas oportunidades y fortalezas de la organización de tal forma que evitan que la situación empeore; y las fuerzas bloqueadoras son aquellos obstáculos que impiden mejorar la situación.

En el Centro de Salud Uyumbicho se ha podido determinar que carece de una planificación estratégica por lo que se debe diseñar de tal forma que la estructura organizacional empiece a regirse, alinearse y direccionarse estableciendo estrategias.

Las cuales permitan un servicio al cliente óptimo en la farmacia, permitiendo que los pacientes cumplan con las expectativas de satisfacción manejando una buena interrelación. Lo que dará como resultado seguridad al paciente brindándole información y asesoramiento correcto con un elevado índice de calidad.

CAPÍTULO II

2.01. Mapeo de Involucrados

Es una visión panorámica en donde se da a conocer los beneficiarios directos e indirectos, explora quienes y como pueden contribuir con el proyecto, analiza la capacidad que tienen de incidir en la resolución del problema.

Cuadro 2 Mapeo de involucrados



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

ANÁLISIS:

El mapeo de involucrados permite identificar los beneficiarios del proyecto por lo que se considera que la entidad pública del Estado en el cual se realiza la tesis tendría como resultado la optimización y calidad del servicio al paciente. Tomando en cuenta el involucrar a la Directora de la organización, médicos y pacientes para ejercer el diseño de planificación estratégica.

La Directora junto con la investigadora serán las personas encargadas de dar a conocer la propuesta de cambio para la institución.

El personal será encargado de brindar una atención de calidad de tal forma que satisfaga las necesidades de los pacientes y por ende esta institución logrará permanecer como la primera opción en la mente de las personas.

Los pacientes son los encargados de constatar la evolución y desarrollo del proyecto.

Cuadro 3

Matriz de análisis de involucrados

Ver anexo pág. 87 y 88

Análisis:

Mediante la realización de este proyecto se puede evidenciar que los beneficiarios del proyecto muestran interés por la resolución de esta problemática, además cuenta con diferentes acuerdos tales como:

- Concientizar al personal para brindar un buen servicio
- Colaboración para cambiar las actividades ineficientes
- Mejorar el ambiente de trabajo integrando al personal en la toma de decisiones.

Se recomienda centrarse en brindar una calidad en el servicio al cliente tomando como primordial al objetivo número 3 del Plan Nacional del Buen Vivir, Mejorar la calidad de vida de la población garantizando la seguridad, colocando como prioridad el bienestar de cada uno de los ciudadanos.

CAPÍTULO III

3.01. Árbol de problemas

En el árbol de problemas se identifica las causas y efectos posteriormente se procede a trazarlo en un esquema que permita su fácil comprensión.

Cuadro 4

Árbol de problemas

Ver anexo pág. 89

Análisis:

La problemática encontrada en este esquema es la mala atención que percibe el paciente en el Centro de Salud de Uyumbicho, esto se produce debido a una toma de decisiones erróneas por parte de la asistente de farmacias además del retraso que existe en la dispensación de medicamentos y la falta de interés del personal.

Por ende existe una serie de reclamos, quejas, molestias y a su vez una pérdida de credibilidad en la institución.

Es por ello que la imagen corporativa de esta entidad se ha visto deteriorada, por tal motivo el investigador busca generar una solución a la problemática. Para minimizar el riesgo de un recorte de personal o la aplicación de algún tipo de sanción por las autoridades.

Cuadro 5

Árbol de objetivos

Ver anexo pág. 90

Análisis:

Árbol de objetivos

Para conseguir una mejor atención al paciente se han propuesto objetivos los cuales ayudaran a resolver el problema en el transcurso del desarrollo del proyecto de tal manera que se evidencie la satisfacción del cliente en el Centro de Salud de Uyumbicho.

También se conseguirá mejorar la imagen corporativa que tienen los diferentes establecimientos de salud del Estado, a base de estrategias, conocimiento, capacitaciones, brindando a su vez un servicio de calidad para los ciudadanos que acuden a esta organización.

CAPÍTULO IV

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Según Robayo (2013), la matriz de análisis de alternativas se desarrolla a partir del árbol de objetivos específicamente de los componentes que tiene el proyecto. En el cual se desarrollan diferentes alternativas que se puedan desarrollar en la propuesta y dar solución al problema planteado. En este esquema se califica cada alternativa de acuerdo a la perspectiva del investigador y su matriz consta de:

IMPACTO SOBRE EL PRÓPOSITO:

Aquí se determina una calificación de acuerdo a como una alternativa propuesta tiene relación con el propósito del proyecto.

FACTIBILIDAD TÉCNICA:

En esta fila el investigador pondera a la alternativa según la proporción de recursos que tiene para desarrollar dicho objetivo.

FACTIBILIDAD FINANCIERA:

El investigador califica a la alternativa por su financiamiento o apoyo económico para ejecutar la solución al problema.

FACTIBILIDAD SOCIAL:

La alternativa de mayor importancia a nivel social que se establezca en el proyecto.

FACTIBILIDAD POLÍTICA:

El investigador evalúa la alternativa que sea totalmente respaldada por la institución en la que se está desarrollando el proyecto.

A continuación se presenta la matriz de alternativas de este proyecto:

Cuadro 6**Matriz de análisis de alternativas**

Ver anexo pág. 91

ANÁLISIS:

Para generar una solución a la problemática planteada y lograr cumplir con los objetivos propuestos en el proyecto se debe realizar un estudio en el cual se identifique la misión (razón de ser de la empresa) y visión (como se ve la empresa en el futuro) de la organización es decir poner en marcha el direccionamiento estratégico de tal forma que se equiparara las labores de cada uno de los miembros del Centro de Salud de Uyumbicho.

Cada integrante de la entidad tendrá actividades acordes a su área, sin sobrecarga de trabajo lo que ayudara a que el personal se maneje sin problema.

Logrando así cumplir con los objetivos, metas y fines de la empresa; se obtendrá un análisis completo, los cuales se verán reflejados en el comportamiento interno (personal de trabajo) y satisfacción del cliente.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Ver anexo pág. 92

ANALISIS:

Generar conocimiento al personal que labora en el centro de salud es de vital importancia ya que se retroalimentara a cada miembro, se asignara responsabilidades para cada área para aportar a la mejora de la calidad en la atención al paciente además de tener una perspectiva positiva en la imagen corporativa que maneja el estado en el ámbito de la salud.

El mayor beneficio se verá reflejado en el área de farmacia debido a que es allí donde existe deficiencia en el servicio, a su vez el proyecto fortalecerá la relación con la directora del establecimiento.

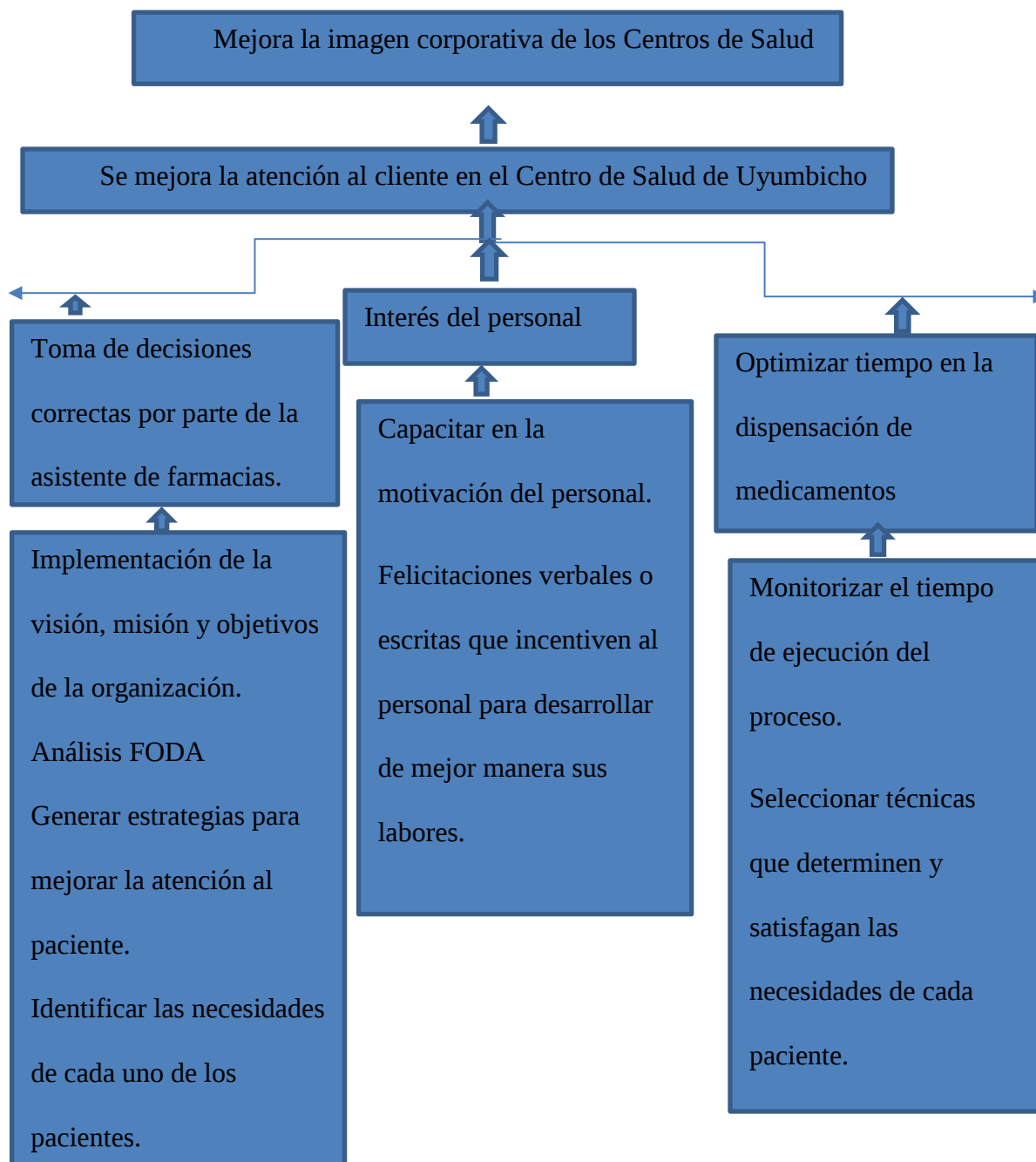
Este proyecto fomenta la equidad de género al distribuir las labores o actividades que se realiza en la organización. Cuenta con la colaboración de todos los miembros que forman parte en esta entidad de salud.

4.03 Diagrama de estrategias

Según Robayo (2013), En este esquema se representa la finalidad, propósito y componentes que tiene el proyecto además de incluir las actividades que van a determinar la solución del problema descrito.

Se verifica que las actividades que consten en este diagrama deben ser ejecutadas en el transcurso de la elaboración del proyecto, y van a ser especificadas de manera minuciosa al plantear la propuesta.

Cuadro 3 Diagrama de estrategias



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE UYUMBICHO, CANTÓN RUMIÑAHUI PERIODO 2016.

ANÁLISIS:

El diagrama de estrategias permite visualizar directamente la finalidad que tiene el proyecto en este caso se lograra mejorar la imagen corporativa generando conocimiento, en los miembros de la organización, para que la atención al cliente sea de calidad; tomando en cuenta el bienestar de cada ciudadano que se beneficia de este servicio.

Todo esto se ejecutara conforme al avance del proyecto al igual que las distintas actividades que se han establecido para alcanzar con todos los objetivos, identificando de manera primordial los conocimientos en planificación estratégica con esto la organización tendrá éxito.

4.04 Matriz del marco lógico

Ver anexo pág. 93 y 94

Análisis:

En esta matriz se da a conocer un resumen del proyecto, es esencial para la propuesta es así que en este esquema se presentan los temas a tratar además de las actividades que se implementaran para lograr solucionar el problema.

Una parte de esta matriz revela los indicadores que permitirán medir los objetivos del proyecto.

También los medios de verificación los cuales son fuentes de datos para comprobar a cada uno de los indicadores que forman parte de la matriz del marco lógico.

Existen los supuestos que son factores externos del proyecto, además se determina un previo presupuesto del proyecto en cuanto al costo monetario.

CAPÍTULO V

5.01. Antecedentes

El proyecto de Rogel y García (2011) sobre un “Plan estratégico para renovar la calidad de atención al cliente en el área de pensionado del Hospital León Becerra” tiene como objetivo esencial formular estrategias que optimicen recursos económicos y fomenten el desarrollo del talento humano.

Se realizó un análisis situacional el cual arroja debilidades, deficiencias, que se convertirán en fortalezas y oportunidades para el beneficio de la organización. Además se consiguió mejorar el direccionamiento estratégico lo que aseguro un control y orden en la ejecución de las actividades para cada miembro.



Se realizó una encuesta a nivel interno para determinar el área que tiene mayor deficiencia en la interacción con el cliente y partir de allí implementar las estrategias e indicadores que medirán la satisfacción que tiene el paciente al ser atendido.

Como conclusiones se tiene que el proyecto conto con la colaboración de cada uno de los miembros que labora en el hospital, además se determinó que se necesita un cambio en la estructura organizacional. Las capacitaciones para los trabajadores fueron un éxito porque se innovo el conocimiento para prestar servicio de calidad a los pacientes.

Como recomendaciones para aplicar este plan estratégico es la motivación para el personal con esto se consigue que todos se involucren en servir con calidad al cliente y mantener una excelente imagen corporativa lo que se asegura que el paciente regrese a la organización.

También se debe dar capacitaciones cada dos meses a todo el personal. La aportación de cada uno permitió culminar con el proyecto y que este se ha ejecutado con total éxito.

Este proyecto será de gran utilidad debido a que presenta un problema similar en el área de farmacia por lo que los pacientes no se encuentran conformes con la atención prestada. Por lo tanto se plantea innovar.

5.02. Descripción

Este proyecto se ha dividido en tres etapas en las cuales intervienen diferentes metodologías de investigación, tales como:

1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO:

Se aplicó la investigación de campo para identificar el problema en la organización, se obtuvo contacto directo con los involucrados, se utilizaron unas técnicas como es la observación y entrevista.

1.1. Observación:

Es obtener la información real de los problemas que se están presentando en la organización. Esta debe ser sistemática; por tener un orden de los objetivos que se pretende alcanzar en la ejecución del proyecto. El tipo de observación que se llevó a cabo fue de campo por el contacto directo e individual. Se identificó que los pacientes no se

sentían conformes con la atención prestada en el área de farmacia esta problemática fue visualizada por reclamos verbales que se percibían.

1.2. Entrevista:

La entrevista que se realizó fue con la directora del Centro de Salud en el cual se estableció un diálogo abierto por lo tanto se definió un formato de preguntas ya que se necesitaba obtener información acerca del servicio prestado a los pacientes.

Objetivo de la entrevista:

- Obtener información acerca de la atención que reciben los pacientes en el área de farmacia.

Preguntas:

1. **¿Los pacientes le han realizado reclamos acerca de la atención que se presta en esta entidad?**
2. **¿A parte del buzón de sugerencias, usted como Directora de este establecimiento ha implementado algún tipo de estrategias que permita mejorar el servicio?**
3. **¿Por qué cree usted que el paciente no se siente satisfecho con el servicio que presta esta organización?**

Pregunta 1 resultado

De cada 8 pacientes 6 han manifestado su molestia en el servicio principalmente por el retraso que existe en algunas áreas, esto lo han hecho en forma verbal o por medio del buzón de sugerencias que existe en el Centro de Salud.

Pregunta 2 resultado

Lo que se ha realizado por los disgustos que tienen algunos pacientes es llamar la atención al personal, dialogar con las áreas que se percibe mayor problemas y han sabido manifestar que los pacientes en ocasiones no tienen paciencia.

En el área de farmacia la persona encargada manifestó que al momento de revisar el stock de los medicamentos en el sistema este tarda mucho por tal motivo el paciente no suele tener tolerancia y se altera es una de las causas que supo exponerla.

Pregunta 3 resultado

Las personas nunca están conformes, en el caso del servicio que presta este establecimiento existen pacientes que no estén de acuerdo con el proceso que deben seguir. Les parece demasiado burocrático o también personas que no tienen paciencia

para esperar el turno indistintamente del área al que están próximos a dirigirse por lo que se ocasiona diversas molestias.

Análisis:

Al concluir este dialogo con la directora del Centro de Salud se puede identificar que existe un grado de insatisfacción por parte de los pacientes, no se han implementado estrategias para modificar el servicio que tiene esta organización. Es por ello que el proyecto propone un diseño de planificación estratégica el cual consistirá en delegar diferentes funciones a cada miembro de tal forma que se pueda mejorar la imagen corporativa brindando un servicio de calidad al paciente.

En la segunda etapa del proyecto se manejó otra metodología que es:

2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA O DOCUMENTAL:

Se aplicó este tipo de metodología porque busca indagar como se realiza una planificación estratégica fundamentada en libros, revistas e información científica. Es necesario conocer algunos conceptos para poder llevarlos de lo teórico a lo práctico.

En esta etapa se realizaran las siguientes actividades:



1. Implementación de la visión, misión y objetivos de la organización.
 - MISIÓN
 - VISIÓN
 - OBJETIVOS
2. Análisis FODA.
3. Monitorizar el tiempo de ejecución del proceso
4. Seleccionar técnicas que determinen y satisfagan las necesidades de cada cliente.

En la última etapa de este proyecto se utiliza la siguiente metodología:

3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA:

En este proyecto se detalla lo que se manifiesta realizar en las diferentes actividades. Busca especificar algunas características y rasgos de suma importancia que sean relevantes en la resolución del problema.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Según Armijo (2011), la planificación estratégica es una herramienta que permite controlar la gestión que tiene una organización estableciendo los objetivos, misión, visión y valores que den como resultado un futuro comprometedor.

Por lo que se propone realizar un mapa estratégico para mejorar el direccionamiento de la organización, tomando en cuenta los siguientes conceptos:

MISIÓN: La misión permite saber las razones que justifican la existencia de la organización los deseos y necesidades que trata de cumplir, para ofertar al mercado sus funciones en el cual da a conocer el propósito que tiene la empresa.

VISIÓN: se describe las aspiraciones, sueños deseos de donde quiere estar la organización en un futuro para así formar metas que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

VALORES ORGANIZACIONALES: Son aquellas ideas compartidas por los individuos de una organización de lo importante que influye en el comportamiento y determina el éxito de una empresa.

ANÁLISIS SITUACIONAL

Se desarrollan aspectos internos y externos que tenga la empresa para posicionarla en el mercado. En el análisis externo se encuentran las amenazas y oportunidades.

En el análisis interno se verifican las fortalezas y debilidades que tiene la organización. Juntando todos estos aspectos se ejecuta la **MATRIZ FODA**.

En la matriz FODA se generan estrategias que ayudaran a mejorar la atención al cliente en este establecimiento, dando a conocer que es cada aspecto:

FORTALEZAS: son todas aquellas actividades que realiza la empresa con un riesgo alto de eficiencia.

OPORTUNIDADES: Son factores externos que facilitan los méritos de la organización.

DEBILIDADES: Son actividades que realiza la empresa poco competitivas.

AMENAZAS: Son factores del ambiente externo que si se llegan a presentarse complican u obstaculizan el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa.

ESTRATEGIAS:

¿Qué es una estrategia?

Según Blank (1990), una estrategia es la manera como se van a cumplir los objetivos que son para el bienestar a largo plazo de la empresa.

Para implementar una estrategia se debe asignar responsabilidades a cada uno de los miembros que labora en la organización.

Una toma de decisiones correctas ayudará a la Directora a generar estrategias para la optimización en la atención del cliente en el área de farmacias.

CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE:

Según Pizzo (2013), es la habilidad que tiene una organización para identificar las necesidades de los clientes y ofertarles un servicio que satisfaga sus expectativas el cual sea confiable, amable, cordial, seguro etc.

Es importante tener un servicio que se diferencie de la competencia para que el cliente reconozca y tenga en la mente como primera elección la organización que le presta la atención correcta.

COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE:

Existe una serie de componentes para lograr una atención al cliente de calidad que son:

CORTESÍA: Es un valor que tiene cada uno de los seres humanos donde se brinda atención y amabilidad de primera clase.

CREDIBILIDAD: Es la veracidad que tienen los empleados para expresarse con cada uno de los clientes.

SEGURIDAD: Es la eliminación de dudas de parte del cliente.

PROFESIONALIDAD: Es la capacidad de interpretar las necesidades de los clientes manteniendo un conocimiento ético y moral.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la habilidad para impartir y desaparecer las dudas que tiene el cliente.

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

TEMA: Diseño de una planificación estratégica para optimizar la atención al paciente en el área de farmacia del Centro De Salud De Uyumbicho, Cantón Rumiñahui periodo 2016.

OBJETIVOS:

Objetivo General:

- Implementar la nueva filosofía institucional del Centro de Salud de Uyumbicho, para optimizar el servicio y la atención al paciente.

Objetivos Específicos:

- Generar estrategias para mejorar la atención al paciente.
- Elaborar un mapa estratégico para la organización.
- Optimizar tiempo en la dispensación de medicamentos.



ALCANCE:

El presente proyecto implica la colaboración de todos los miembros que laboran en esta organización es decir, médicos generales, obstetra, odontólogos, enfermera y principalmente el compromiso de la auxiliar de farmacia.

Debido al servicio deficiente que existe en el área de farmacia al momento de atender al paciente, en dicho departamento se encuentra la auxiliar de farmacia cuyas funciones son; la recepción de documentos de los pacientes, proporcionar las historias clínicas para que en el área de preparación se encargue de pasarlos a los distintos consultorios, una vez que el paciente sale se acerca a farmacia para recibir su medicación, a su vez realiza la dispensación y registro de haber recibido todo.

Al final del día se encarga de realizar los inventarios diarios y subirlos en el sistema SGI (Sistema de Gestión Integral). Receta medicamentos, perchado, prevención de medicamentos que estén prontos a caducarse.

Se manifiesta también que todos los miembros que laboran en el lugar deben cooperar para mejorar el servicio. Debido a que son los beneficiarios del proyecto al mejorar la imagen corporativa de la organización y los pacientes serán los encargados de visualizar o percibir que el servicio sea de calidad.

INTRODUCCIÓN

En la zona Rural del Cantón Rumiñahui existe un Centro de Salud del Estado que presta sus servicios a niños y adultos de la comunidad de Uyumbicho, es la única entidad pública más cercana en este sector.

Cuenta con diferentes áreas como son:

- Odontología
- Obstetricia
- Medicina general
- Enfermería
- Medicina familiar
- Farmacia

Debido al déficit de incumplimiento en los objetivos que tiene la organización por un direccionamiento estratégico erróneo y el descuido en la atención que se debe brindar al paciente ha generado disgustos en las personas que han sido atendidas en los últimos periodos por lo que se considera diseñar una planificación estratégica, que permita satisfacer a los pacientes mejorando la imagen corporativa, proponiendo una toma de decisiones asertivas por parte de la Directora del Centro de Salud con el fin de optimizar la atención en el área de farmacia. Para ello se realizara una serie de actividades que ayuden a eliminar las falencias que existe en la organización.

UBICACIÓN DEL CENTRO DE SALUD:

El Centro de Salud de Uyumbicho se encuentra ubicado en la calle:

Uyumbicho, Sarahurco Lt 1301.

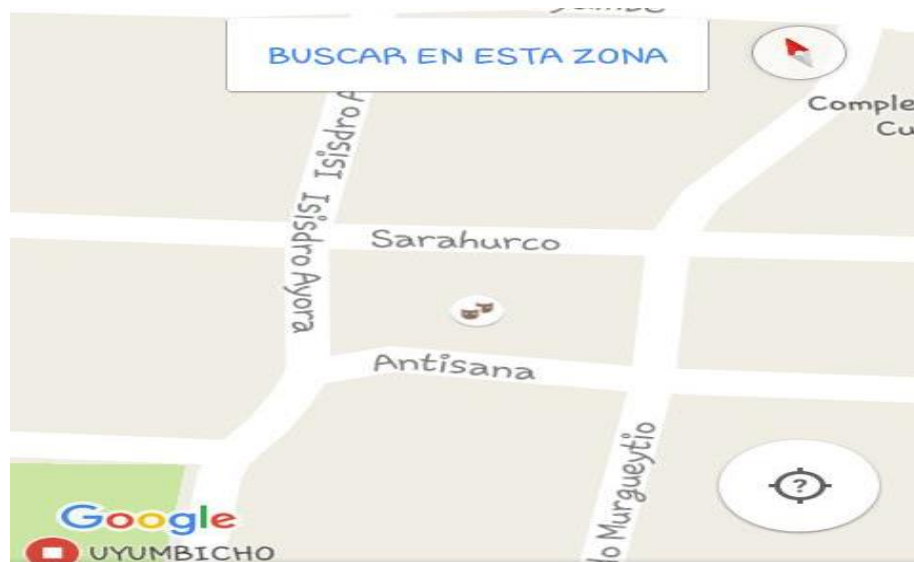


Figura 1

Ubicación Centro de Salud

Fuente: Google Maps



Figura 2

Centro de salud Uyumbicho

Fuente: Investigación Propia

DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica de este proyecto consta de 3 etapas que son:

- Plan Estratégico (largo plazo)
- Plan Táctico (mediano plazo)
- Plan Operativo (corto plazo)

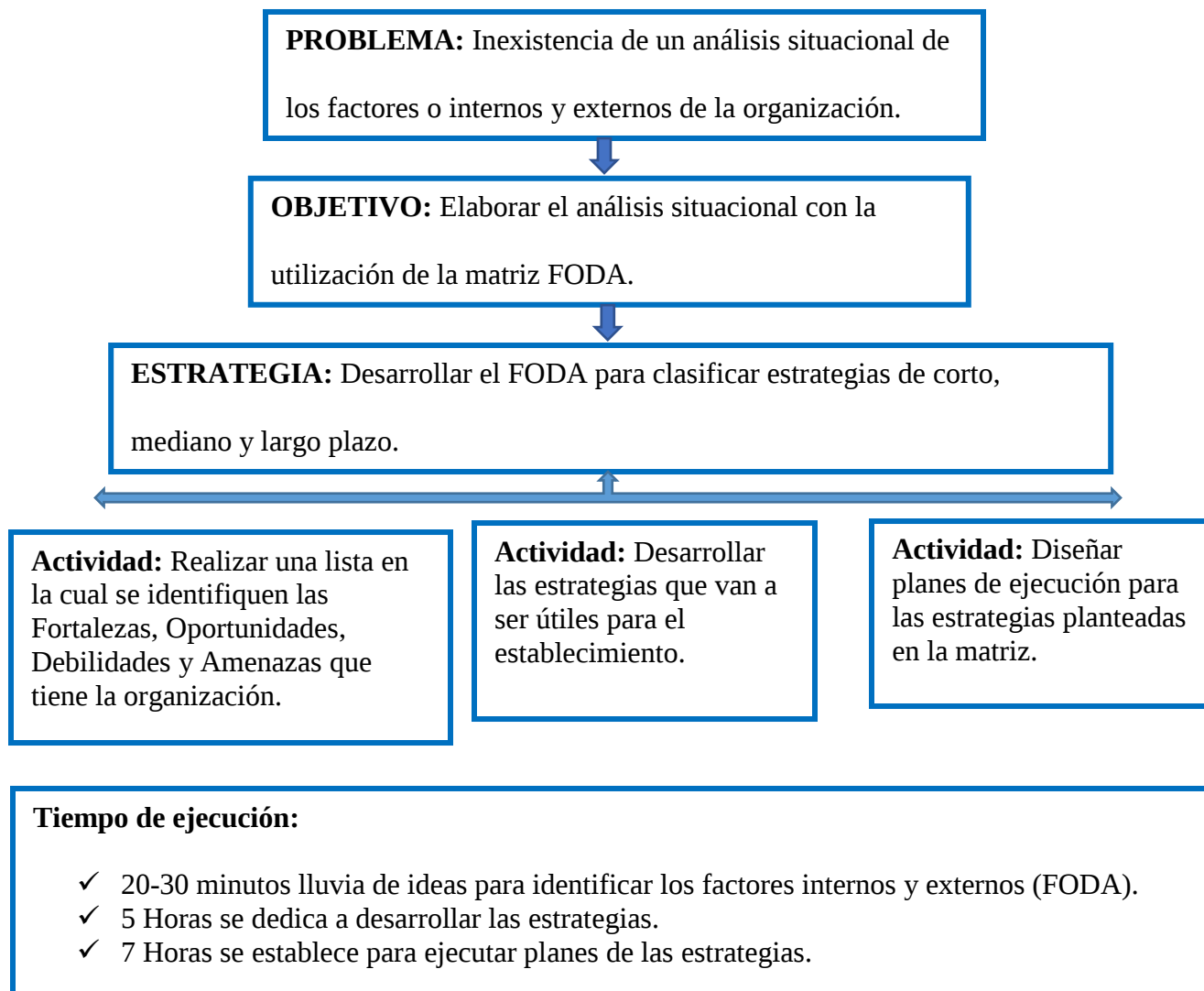
Plan estratégico:

Es el plan que debe ser realizado por la persona que tiene mayor jerarquía en la organización en este caso esta responsabilidad recaerá en la Directora del Centro de Salud. Garantizando el cumplimiento de los objetivos que se llevan a cabo en el corto

o largo plazo. Es el cimiento principal que se toma en cuenta para la elaboración del plan táctico y operativo.

Plan de Acción Estratégico

Cuadro 4 Plan de acción estratégico



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

INDICADOR:

- ✓ Creación y futura aplicación de estrategias producto del análisis FODA.

RESPONSABLES:

- Investigador
- Directora del Centro de Salud

COSTO:

- Por el análisis de aspectos internos y externos de la organización tiene un costo de 80.00 dólares.

MATRIZ FODA

Cuadro 5 Matriz Foda

MATRIZ FODA	FORTALEZAS 1. Estructura organizacional. 2. Buzón de sugerencias en los Centros de Salud. 3. Control y supervisión del cumplimiento de servicio.	DEBILIDADES 1. Falta de capacitación al personal. 2. No se cumple el reglamento interno. 3. Falta de trabajo en equipo. 4. Procesos Obsoletos. 5. Falta de integración entre el personal.
OPORTUNIDADES 1. Gobierno aporta en el ámbito de la salud. 2. Afluencia de pacientes. 3. Entidad accesible a la comunidad.	FO La afluencia de pacientes que tiene el Centro de Salud ha permitido generar un buzón de sugerencias el cual proporciona información de los malestares que tiene el paciente en cuanto a la atención prestada. (F2, O2)	DO Con la aportación del gobierno en el ámbito de la salud se puede garantizar que exista mayor capacitación para el personal. (O1, D1) (O1, D3).
AMENAZAS 1. Entradas de nuevos competidores. 2. Crecimiento poblacional.	FA La estructura organizacional del Centro de Salud debe garantizar la atención de calidad para el paciente, con esto se lograra ser los pioneros en la mente del cliente, por tal motivo se minimiza el ingreso de nuevos competidores. (F1, A1)	DA La escasa capacitación de los trabajadores es una consecuencia a futuro para que exista la entrada de nuevos competidores. (D1, A1).

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO

Cuadro 6 Plan de acción estratégico

PROBLEMA: Carencia de un direccionamiento estratégico, por tal motivo se procede a elaborar un mapa estratégico en beneficio de la organización.

OBJETIVO: Replantear un mapa estratégico para la organización en función de la misión, visión y valores.

ESTRATEGIA: Se elabora un mapa estratégico con el fin de llevarlo a cabo en el futuro para tener una organización con direccionamiento bien estructurado.

Actividades:

- ✓ Reunir a todos los colaboradores de la institución para la elaboración del mapa estratégico.
- ✓ Elaborar la misión, para esto se define a la organización.
- ✓ Redactar la visión en este caso se unen diferentes puntos de vista hacia donde quiere llegar este establecimiento.
- ✓ Identificar los valores fundamentales que debe tener el ser humano para laborar en esta institución.

Tiempo de ejecución:

- Para la elaboración de estas actividades se asignaron de 6 horas.

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

INDICADOR:

- Nivel de compromiso de parte del personal.

RESPONSABLES:

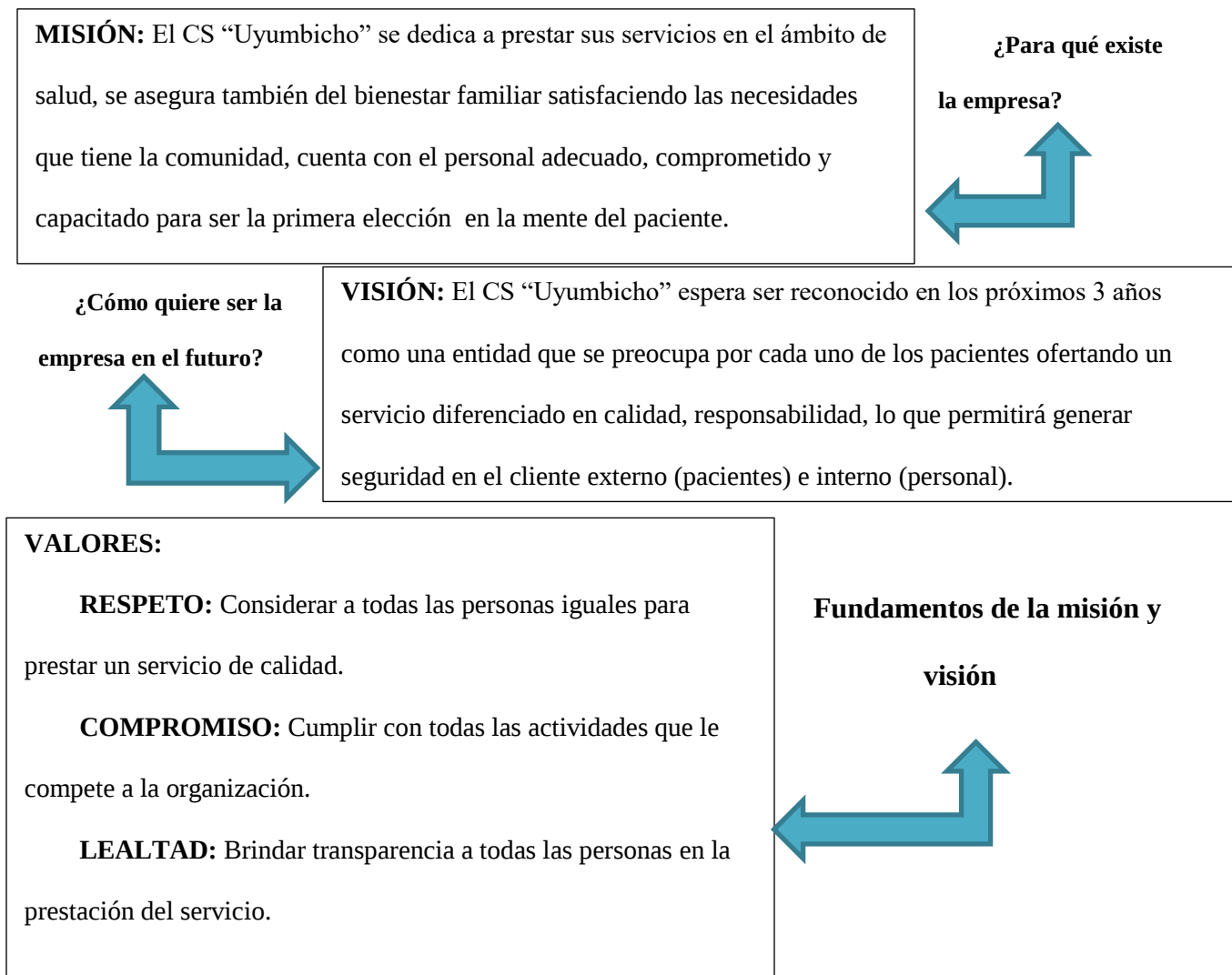
- Médicos
- Directora del Centro de Salud
- Enfermera
- Auxiliar de farmacia
- Investigador

COSTO:

- ✓ El costo aproximado en elaborar un mapa estratégico es de 75.00 dólares.

ELABORACIÓN DEL MAPA ESTRATÉGICO

Cuadro 7 Mapa estratégico



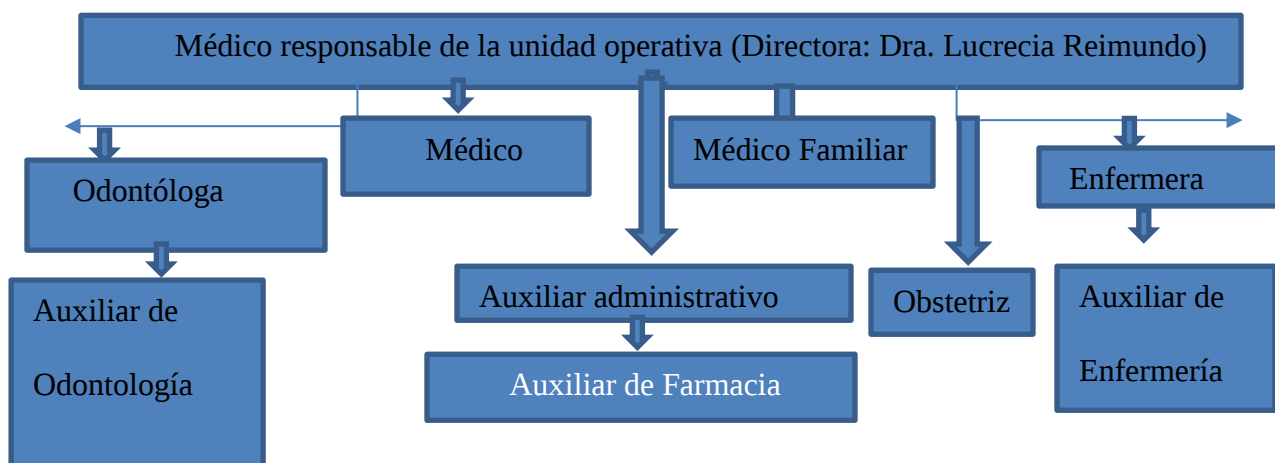
Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Plan Táctico: son planes que recaen en cada uno de los departamentos de la organización son los que detallan los objetivos en procesos que tienen un tiempo establecido de cumplimiento. Se tiene un registro de todos los recursos con los que cuenta la organización.

Para realizar un plan táctico es necesario conocer el organigrama de la organización, el cual a continuación se lo presenta:

Cuadro 8 Organigrama

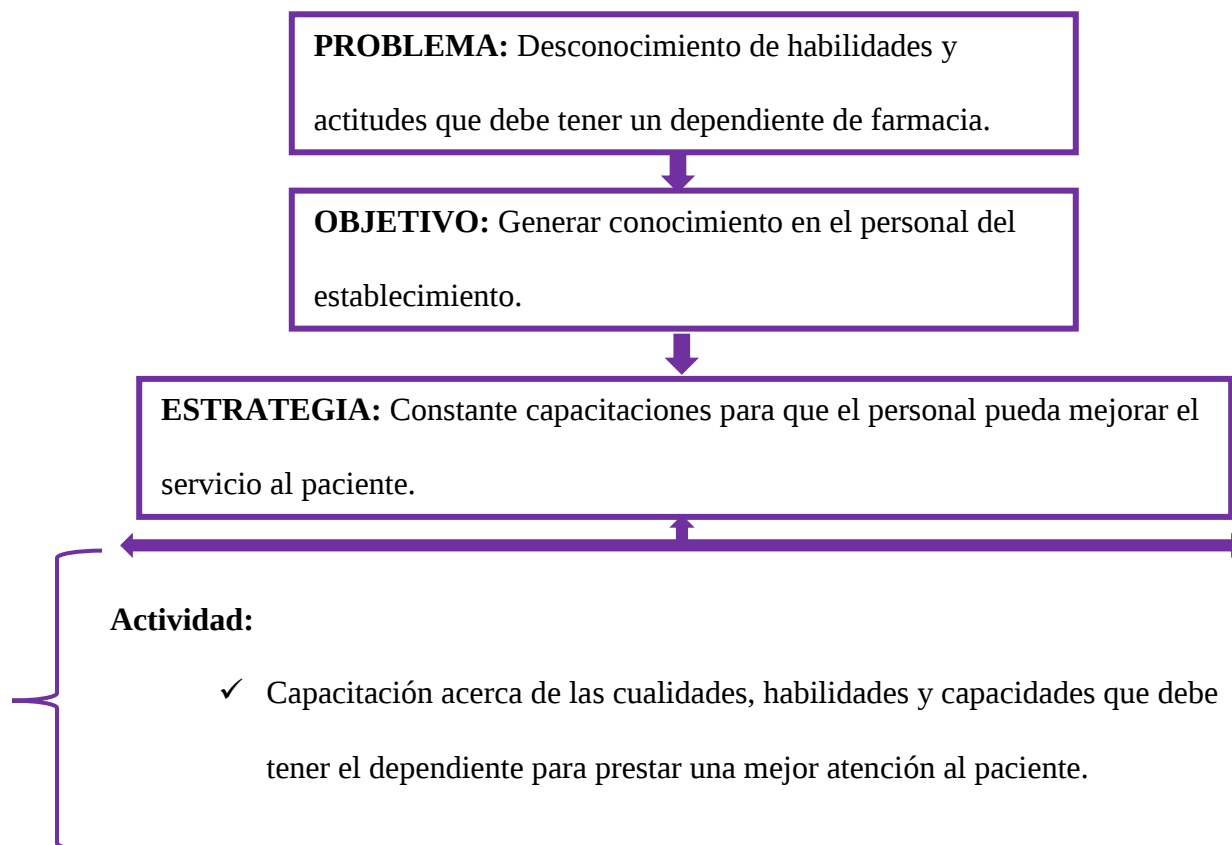


Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Plan de Acción Táctico

Cuadro 9 Plan de acción Táctico



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN:

- **Calidad del servicio:** Es un punto fundamental que deben cumplir las organizaciones para satisfacer al cliente, sin importar el tamaño, estructura o servicio que este presta; al potencializar este factor se puede garantizar que la empresa se encuentre siempre en la mente de los clientes.

De tal forma que es importante generar conocimiento en cada colaborador.
- **Atención al cliente:** Es buscar una respuesta o dar solución a los clientes, para en un futuro fidelizarlos.
- **Tipo de clientes y como manejarlos:** Los clientes son clasificados por algunas características tales como:
 - ✓ **Cliente difícil:** es el cliente exigente, es el cliente que siempre está quejándose de todo, que siempre encuentra un defecto hasta en el más mínimo detalle, que nunca queda satisfecho, que cree tener siempre la razón, que no le gusta que lo contradiga, y que puede hasta llegar a ponerse prepotente y agresivo.



- ✓ **Cliente Amigable:** El cliente amigable es el cliente amable, simpático, cortes, es el cliente que todo negocio siempre quiere tener, aunque en ocasiones puede llegar a ser muy hablador, haciéndonos perder tiempo.
- ✓ Para tratar con este tipo de cliente, se debe ser amable y amigable con él, aunque siempre procurando mantener cierta distancia, es decir, no darle demasiada confianza.
- ✓ **Cliente Tímido:** Este tipo de cliente suele tener problemas para decidir su compra, por lo que debemos procurar darle tiempo para que elija el producto indicado, sin interrumpirlo o presionarlo.
- ✓ **Cliente Impaciente:** Es el cliente que siempre tiene prisa, es el cliente que quiere entrar al negocio, comprar y salir lo más pronto posible. Este tipo de cliente exige una atención rápida, sin importar que hayan otros clientes que antes que él, y, por lo general, se ponte tenso cuando lo hacen esperar.



TIEMPO DE EJECUCIÓN:

- Esta capacitación se dividirá en 3 etapas:
- 1era parte: Conceptualización de los temas enunciados con anterioridad, para esto se designa 4 horas de trabajo.
- 2da parte: Formar equipos de trabajo que identifiquen las deficiencias que tienen los distintos departamentos en relación a la atención que se brinda al paciente. Posteriormente aplicar soluciones a partir de los conocimientos generados en la conceptualización de los temas, para esta actividad se requiere 12 horas, distribuidas en 3 días.
- 3era parte: Unificar criterios por parte de todos los colaboradores de la institución y a su vez generar un compromiso que ayude a disminuir las quejas en los pacientes. Esto tendrá una duración de 3 horas.

RESPONSABLES:

- Médicos
- Directora del Centro de Salud
- Enfermera
- Auxiliar de farmacia
- Investigador

COSTO:

- ✓ El costo de esta capacitación es de 600.00 dólares.

Estrategias a mediano plazo:

- Mantener un grupo de personal que colabore cuando existan problemas en la prestación del servicio, el cual esté al tanto de las quejas o malestares que perciben los pacientes.

Desarrollo: Para esta estrategia es primordial crear un departamento que se dedique exclusivamente a escuchar e interactuar con el paciente por algún malestar en el servicio.

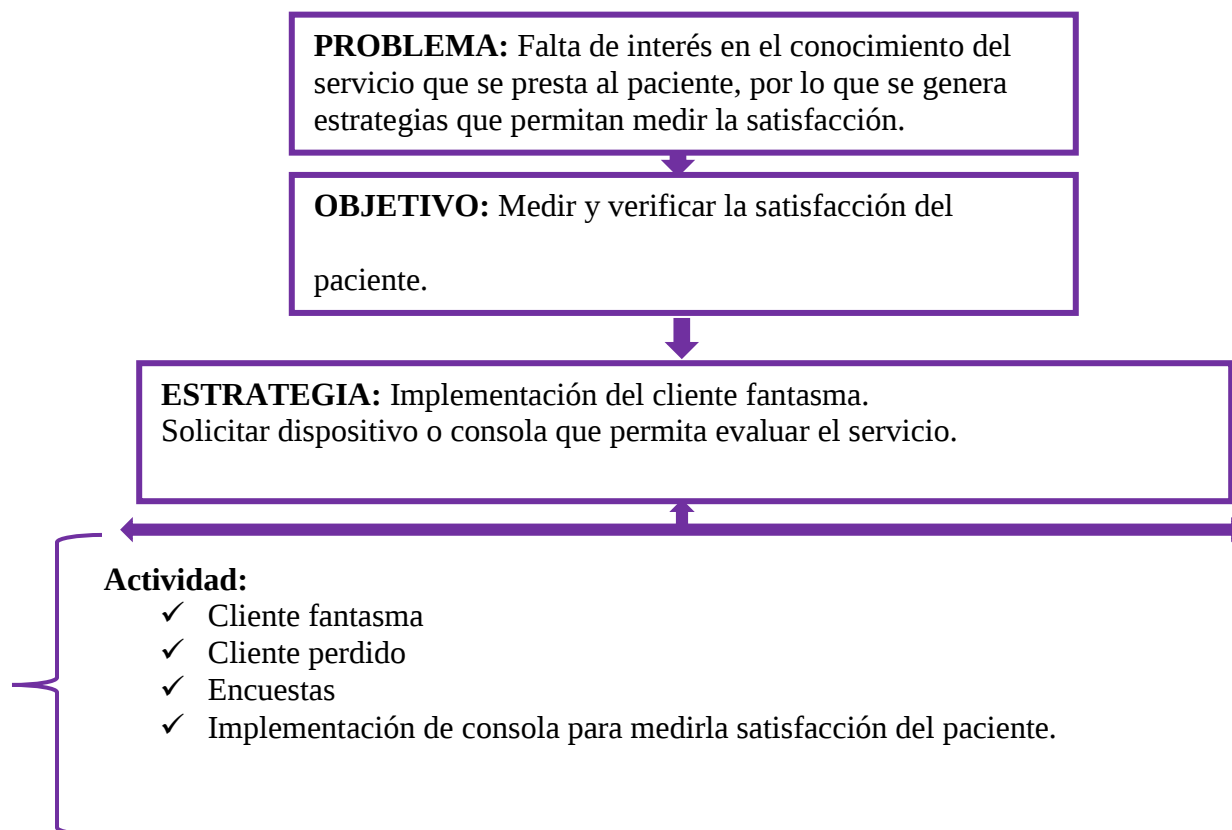
- Realizar las gestiones pertinentes para solicitar recursos económicos los cuales serán invertidos en el mejoramiento de la infraestructura del Centro de Salud.

Desarrollo: Dialogar con los altos directivos para darles a conocer que se necesita una infraestructura con mayor espacio porque este establecimiento es el más cercano en este sector en el ámbito público.

Plan Operativo: Delegar responsables que se hagan cargo de los procesos. En este plan va detallado el como se va a realizar dicha actividad y las personas que se hacen cargo de esto son los supervisores.

Plan de Acción Operativo

Cuadro 10 Plan de acción operativo



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Ver Anexo pag. 95

Indicador:

- Verificación del nivel de satisfacción en el servicio al paciente.

Tiempo de ejecución:

- Para la implementación de estas estrategias que son de manera inmediata el Centro de Salud debe aprobar este proyecto y empezar a ejecutarlas.

RESPONSABLES:

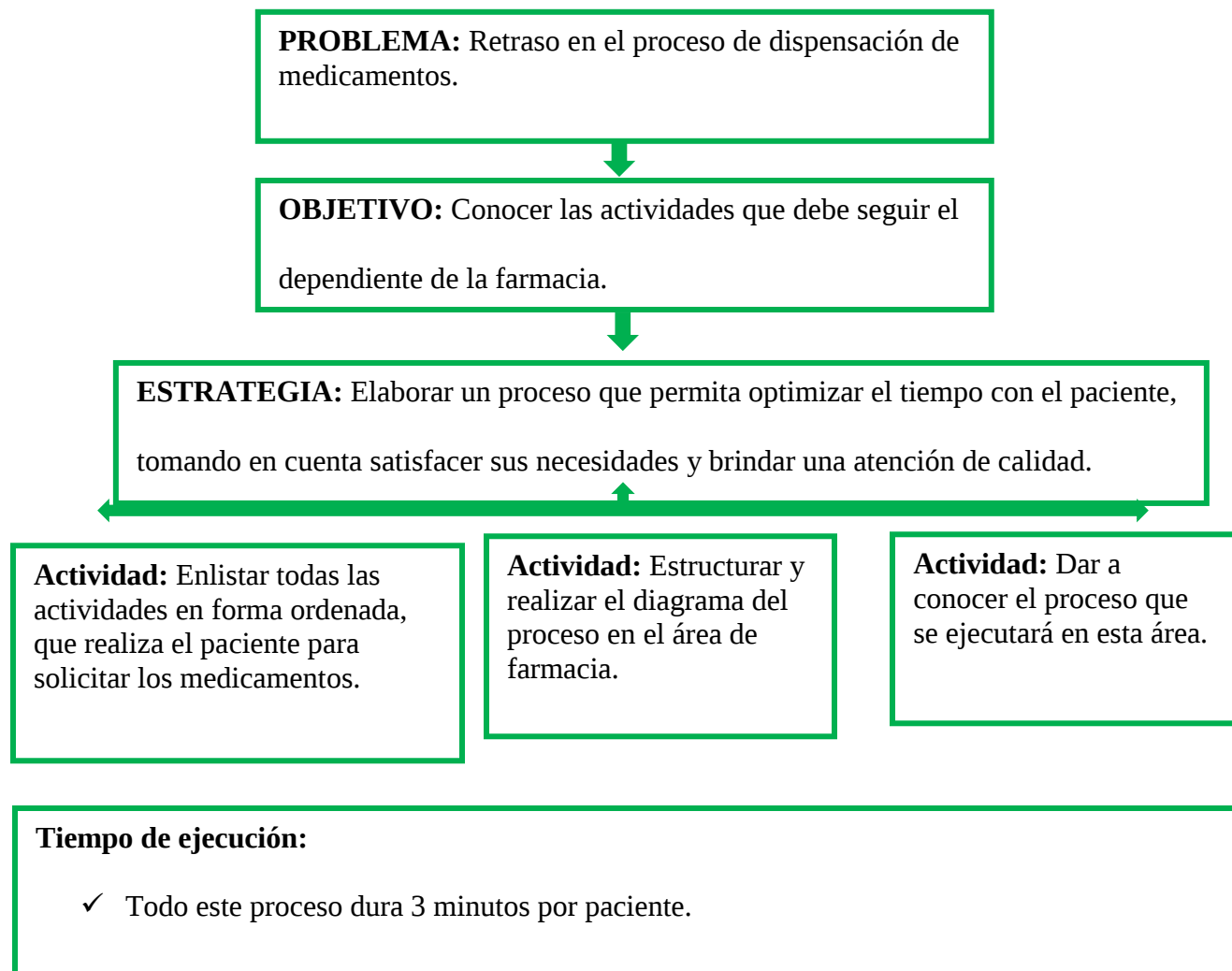
- Médicos
- Directora del Centro de Salud
- Enfermera
- Auxiliar de farmacia
- Investigador

Costo:

- ✓ El costo de la implementación de estas actividades esta alrededor de 100.00 dólares.

Plan de Acción Operativo

Cuadro 11 Plan de acción operativo



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Indicador:

- Verificar tiempo de ejecución del proceso.

Responsables:

- ✓ Auxiliar de farmacia
- ✓ Directora de la organización

Costo:

- ✓ La implementación de este proceso está valorado en 35.00 dólares.

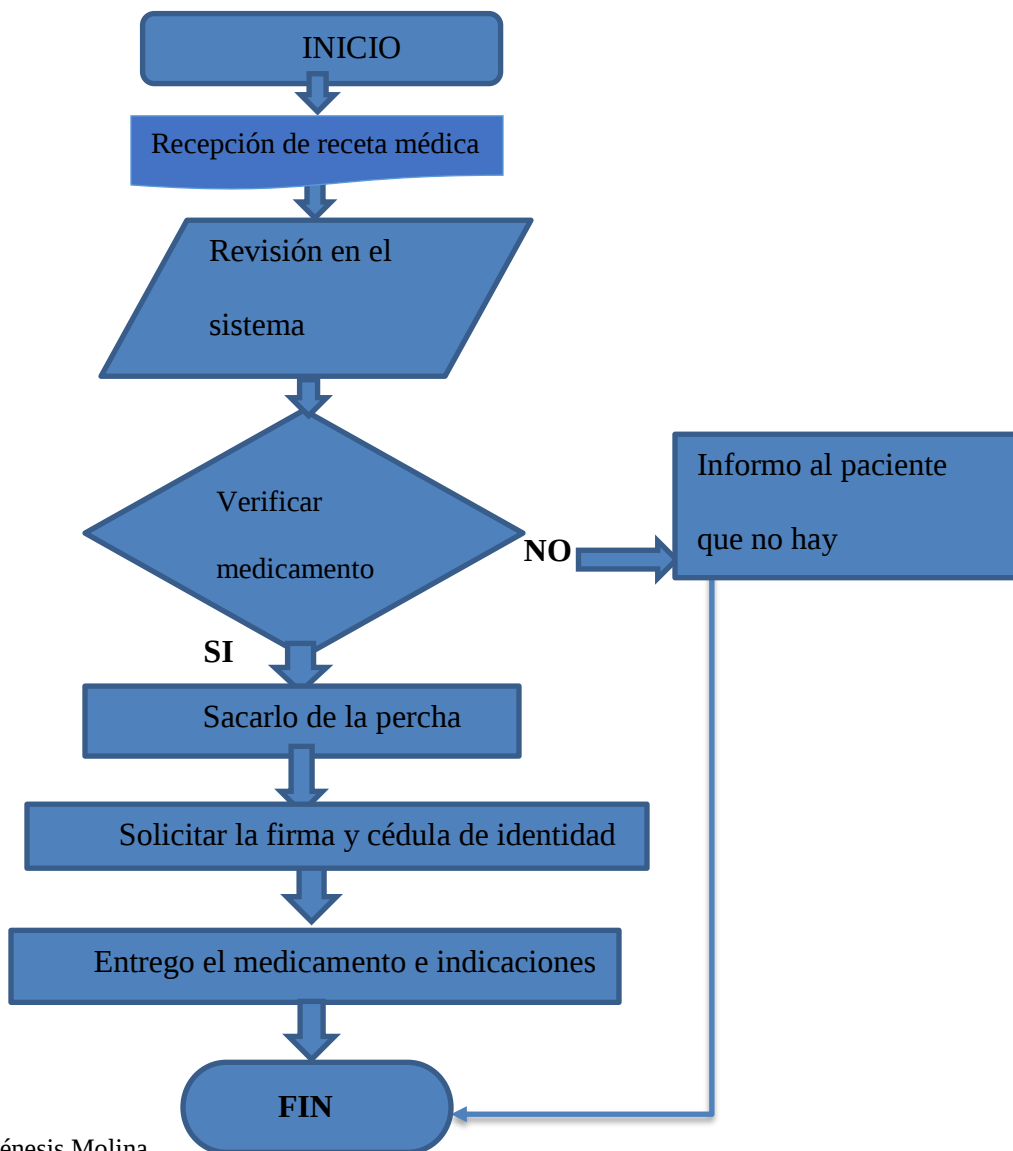
Monitoreo del proceso:

El proceso será medido por el tiempo de ejecución que se debe cumplir este será rápido pero eficaz, el cual permita cumplir con las expectativas que tiene el paciente.

Existirá un seguimiento y mayor control al momento de dispensar el medicamento, todos deben conocer el proceso de dispensación.

PROCESO EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD

Cuadro 12 Proceso de la farmacia



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia



ANÁLISIS DEL PROCESO EN LA FARMACIA:

- La implementación de un proceso en la farmacia permite organizar las actividades que debe cumplir el administrador y auxiliar de farmacia.
- Se detallan las actividades que se realizara como es la recepción de la receta en este paso se da al paciente la bienvenida esta debe ser cortés.
- Se procede a revisar el stock de medicamentos en el sistema SGI (Sistema de Gestión Integral).
- Verificar el medicamento en percha si ya no se tiene el proceso termina indicándole al paciente que debe adquirir el producto en una farmacia externa. Y si aún se dispone de medicamentos se dispensa al paciente.
- Entregar las indicaciones que tiene la receta prescrita por el médico.
- Se le hace firmar al paciente en la parte posterior de la receta y a su vez colocar el número de cédula de manera clara con esto el proceso termina.

ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO:

- ✓ Todo el personal debe encargarse de establecer un ambiente de trabajo óptimo para desarrollar de manera armónica sus actividades.

Desarrollo: esta estrategia se debe cumplir mediante la colaboración y compromiso del personal para manejar las actividades laborales de manera cordial y sobre todo manteniendo el respeto mutuo de cada integrante, para esto la directora se encargará de los días lunes realizar una reflexión de motivación laboral en la que todos se incluyan. Su tiempo de duración será de 10 minutos.

- ✓ La directora del Centro de Salud debe supervisar las actividades que realizan los empleados para mermar los malestares acerca del servicio que se oferta para el paciente.

Desarrollo: En el área de farmacia especialmente la Directora debe supervisar que el proceso se esté llevando a cabo, además ella tiene conocimiento exacto de todo lo que tiene que realizar la persona para atender al paciente. Esto a su vez será verificado en una entrevista con cualquier paciente para saber si todo se está cumpliendo a cabalidad.

- ✓ Gestionar los trámites para solicitar personal especializado en el área de farmacia.



Desarrollo: Poner en conocimiento a sus supervisores que el/la asistente de farmacia debe tener experiencia laboral en esta área además de encargarse únicamente de este departamento para evitar que la farmacia este abandonada, por ir a realizar actividades que no le competen.

- ✓ Comunicar al paciente el servicio de calidad que presta el establecimiento.
Diseño de hoja volante.

Desarrollo: En esta estrategia se diseñó un modelo de hoja volante que permite comunicar al paciente unas reglas básicas para que conozca como debe ser atendido mientras esta en las instalaciones del Centro de Salud de Uyumbicho.

Plan de Acción Operativo

Cuadro 13 Plan de acción operativo

PROBLEMA: Falta de conocimiento acerca del servicio que brinda el personal.

OBJETIVO: Determinar los lineamientos que debería tener el dependiente en el área de farmacia.

ESTRATEGIA: Elaborar un modelo de hoja volante las cuales serán colocadas en cada área, para que sea socializado.

Actividades:

- ✓ Diseño de una hoja volante que permita generar conocimiento al paciente en la atención que debe recibir.
- ✓ Indagar sobre el tema para seleccionar conceptos elementales, pero útiles en las personas.

Tiempo de ejecución:

- ❖ Para la elaboración de este diseño se designarán 4 horas.

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Indicador:

- ✓ Nivel de satisfacción del cliente.

Responsables:

- Personal que labora en el establecimiento
- Investigador

Costo:

- El costo de esta actividad bordea los 24.00 dólares.

Servicio al paciente Centro de Salud Uyumbicho



REGLAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE:

- ✓ **Cumple lo que prometas:** El paciente debe recibir todo lo que solicito el médico para su tratamiento en las distintas enfermedades, de tal forma que se mantendrá una ética profesional. Sin engañar al paciente.
- ✓ **Marca la diferencia:** El personal que labora en el Centro de Salud debe interactuar con el paciente, por tal motivo es responsable de brindarle seguridad, además de un asesoramiento en cada área que visite. Con esto se garantiza despejar las dudas que tiene el paciente y a su vez lograr mantenerse en la mente cuando decida volver.
- ✓ **Al momento de satisfacer al paciente debemos ser un equipo:** No se debe desmerecer el trabajo de los demás colaboradores, la unión hace la fuerza por lo tanto se debe integrar a todo el personal para laborar elevando la satisfacción del paciente.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Implementación de la visión, misión y objetivos de la organización.	75.00
Generar estrategias para mejorar la atención al paciente.	100.00
Análisis Foda.	80.00
Capacitar en la calidad, atención y tipos de clientes.	600.00
Alquiler de Proyector (2horas)	20.00
Implementar y Monitorizar el proceso.	35.00
Elaboración de hojas volantes	24.00
Computadora	350.00
Impresiones (proceso y hojas volantes de prueba)	30.00

TOTAL = \$ 1314.00

CAPÍTULO VI

6.01. RECURSOS:

Son un conjunto de elementos o suministros que permiten cumplir con los objetivos del proyecto.

Recursos Humanos:

Según Pérez y Merino (2008), los recursos humanos son el conjunto de trabajadores o personal que labora en las distintas organizaciones, con el fin de cumplir objetivos a largo y corto plazo.

En la elaboración y ejecución de este proyecto se utilizó varios recursos humanos que serán mencionados a continuación.

- ✓ **Investigadora:** Génesis Edith Molina Ruiz
- ✓ **Tutor:** Eco. Luis Alberto Sarauz Guadalupe
- ✓ **Participantes:** Miembros que laboran en el Centro De Salud De Uyumbicho encabezado por la Dra. Lucrecia Reimundo.

Recursos Financieros:

Scribd (2014), menciona que los recursos financieros son todos los suministros monetarios propios o ajenos que tiene la organización para realizar sus funciones. Estos son de dos tipos:

Recursos financieros propios: Es el dinero en efectivo que tienen los socios, utilidades o aportaciones de los mismos.

Recursos financieros ajenos: Son toda clase de préstamos por entidades bancarias, proveedores o acreedores.

En este proyecto, el recurso financiero es importante para la ejecución de las distintas actividades que se detalla en la propuesta. Cabe mencionar que todos los gastos corren por cuenta de la investigadora.

Recursos Tecnológicos:

Según Rojas (2014), los recursos tecnológicos son indispensables para agilizar el trabajo, por lo que la tecnología es de vital importancia para realizar con rapidez de tal forma que se mejore la productividad de la organización.

El presente proyecto cuenta con recursos tecnológicos como son computadora, impresora, USB, que han sido aparatos imprescindibles, necesarios para la ejecución

del mismo en el diseño de planificación estratégica en beneficio del Centro de Salud Uyumbicho.

Recursos Materiales:

Pérez y Gardey (2010), mencionan que los recursos materiales son todos los elementos físicos que tiene la organización para el cumplimiento de algún objetivo. Es decir son bienes tangibles que permiten a la empresa ejecutar sus funciones con normalidad.

Los recursos materiales que tiene este proyecto es la infraestructura del Centro de Salud el cual ha sido primordial para realizar una investigación de campo previa a la ejecución de las diferentes actividades establecidas. Las cuales fueron cedidas y autorizadas por la Directora del mismo. (Dra. Lucrecia Reimundo).

6.02. PRESUPUESTO

Según Pérez (2009), el presupuesto es el cómputo en términos monetarios del costo y gasto de un proyecto. Por lo tanto el presupuesto es darle sentido u orden a lo que se va a invertir en cada etapa para la ejecución del proyecto.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Implementación de la visión, misión y objetivos de la organización.	75.00
Generar estrategias para mejorar la atención al paciente.	100.00
Análisis Foda.	80.00
Capacitar en la calidad, atención y tipos de clientes.	600.00
Alquiler de Proyector (2horas)	20.00
Implementar y Monitorizar el proceso.	35.00
Elaboración de hojas volantes	24.00
Computadora	350.00
Impresiones (proceso y hojas volantes de prueba)	30.00
TOTAL =	\$ 1314.00

6.03. CRONOGRAMA

Cuadro 14 Cronograma



Tiempo	JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				ENE		
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Entrega formulario 001	x																														
Capítulo I y II		x																													
Capítulo I, II y III.			x																												
Capítulo I, II III y IV					x	x																									
Revisión número 2 capítulo III y IV							x																								
Revisión de todo marco lógico								x																							
Capítulo IV											x	x	x	x	x																
Capítulo V revisión de la propuesta y correcciones																	x	x													
Capítulo V Revisión número 3 antecedentes de la propuesta																					x										
Capítulo VI revisión de recursos, presupuesto y cronograma																															
Capítulo VI cronograma																					x										
Capítulo VII conclusiones y recomendaciones																															

CAPÍTULO VII

7.01 Conclusiones

Se logró determinar que la planificación estratégica es una herramienta esencial para resolver la problemática que presentaba el Centro de Salud de Uyumbicho en el servicio al paciente especialmente en el área de farmacia

Se realizó una entrevista a la Directora del Centro de Salud en el que se pudo palpar que existía una deficiencia en el direccionamiento estratégico y una mala atención al paciente en la farmacia por lo que se establecieron estrategias que ayuden a mermer estos inconvenientes.

Estas estrategias de mejoramiento en la atención al paciente, tiene mucha acogida es así que se puede identificar que los pacientes se retiraran satisfechos; los indicadores que permitirán medir el nivel de satisfacción con mayor rapidez será la implementación del cliente fantasma y entrevistas que se logren obtener con algunos pacientes en la visita al Centro de Salud.

La elaboración del mapa estratégico para la organización es una estrategia a largo plazo, una vez que el proyecto se apruebe se dará a conocer a los altos directivos, los cuales a su vez se comprometieron en un futuro a direccionar la empresa tomando en cuenta dicho esquema.

El área de farmacia no contaba con un proceso específico por lo que se implementó un diseño que será útil para la organización, se comunicara a todos los empleados especialmente a la persona encargada de ese departamento y a la directora del Centro de Salud.

Con esto se logrará optimizar el tiempo en esta área minimizando errores y sobre todo brindando al paciente una atención de calidad, debido a que se ordenaron las actividades que debía realizar el dependiente de medicamentos.

El compromiso que se estableció con la directora del centro de salud fue primordial para el desarrollo del proyecto, permitiendo cumplir con todos los objetivos propuestos.

7.02. Recomendaciones

Se recomienda mayor colaboración y compromiso por parte de los miembros que laboran en el Centro de Salud, porque este fue un obstáculo en el desarrollo debido a que no existía una integración total del personal. Sin desmerecer el absoluto apoyo por parte de la directora del establecimiento.

Se recomienda a esta entidad utilizar las estrategias de mejoramiento en la atención al paciente y el proceso que se debe seguir en la farmacia.

Es importante realizar capacitaciones con la finalidad de brindar una retroalimentación para que el personal tenga en cuenta cada una de las actividades que se llevó a cabo en el transcurso de estos meses.

Se sugiere estar prestos a un cambio positivo para la institución, por ello es importante cada uno de los miembros que laboran día a día en este lugar.

Es importante planificar en una empresa, dedicar el tiempo y esfuerzo para que la entidad actúe de manera estratégica, a lo largo del camino tendrán recompensas, además de diferenciarse de la competencia, serán la organización que se oriente en objetivos a largo mediano y corto plazo en base a las peticiones que realizaran los pacientes y el personal.

Referencias

Consultores Documentales. (2009) *Definición de recursos materiales*.

Recuperado de: <http://sorprendemos.com/consultoresdocumentales/?p=364>

Definición. De. (2004) *Definición de recursos tecnológicos* Recuperado de:

<http://definicion.de/recursos-tecnologicos/>

Maldonado, D. (2007) *Tesis modelo de planificación estratégica EMG Hierro*

Forjado Recuperado de: [http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2084/1/CD-](http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2084/1/CD-0601.pdf)

[0601.pdf](http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2084/1/CD-0601.pdf)

Robayo, S. (2013). *Marco Logico para el Diseño y conceptualización de*

proyectos, Enfoque en proyecto I+D+I.

Rogel, L. y Garcia, A. *Plan estratégico para renovar la calidad de atención al*

cliente en el área del pensionado Hospital Leon Becerra. Recuperado de:

<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2084/1/CD-0601.pdf>

SlideShare. (2013) *Definición de Recurso Humano de un proyecto* Recuperado

de: [http://es.slideshare.net/geoalcantara/gestion-de-los-recursos-humanos-del-](http://es.slideshare.net/geoalcantara/gestion-de-los-recursos-humanos-del-proyecto)

[proyecto](http://es.slideshare.net/geoalcantara/gestion-de-los-recursos-humanos-del-proyecto).



ANEXOS

Anexo 1

Cuadro 15 Matriz de análisis de involucrados

ACTOS INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES	ACUERDOS
INVESTIGADOR	Mejorar la atención al cliente en la farmacia del Centro de Salud	Carencia de un direccionamiento acorde en todas las áreas del establecimiento	Conocimientos acerca de la atención al cliente	Reducir quejas, denuncias malos entendidos en la dispensación de los medicamentos	Falta de interés acerca de direccionamiento en la organización	Concientizar al personal para brindar un buen servicio
DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD	Brindar apoyo de control para que la labor ejercida en el área de farmacia sea excelente	Falta de decisión en el desarrollo de las actividades de cada uno de sus colaboradores	Respaldo de la directora y asesoría en el cumplimiento de actividades	Óptima comunicación para contrarrestar este problema	Disputas con el personal por las modificaciones que se realicen	Colaboración para cambiar las actividades ineficientes
PERSONAL	Satisfacer al paciente por los servicios de salud prestados.	Capacitación acerca del servicio al cliente	Mayor conocimiento acerca del servicio al cliente	Mejorar el servicio ofertante para que el paciente pueda regresar con seguridad	Falta de interrelación con los que laboran o cooperan en su diario vivir	Mejorar el ambiente de trabajo integrando al personal en la toma de decisiones

DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE UYUMBICHO, CANTÓN RUMIÑAHUI PERIODO 2016.

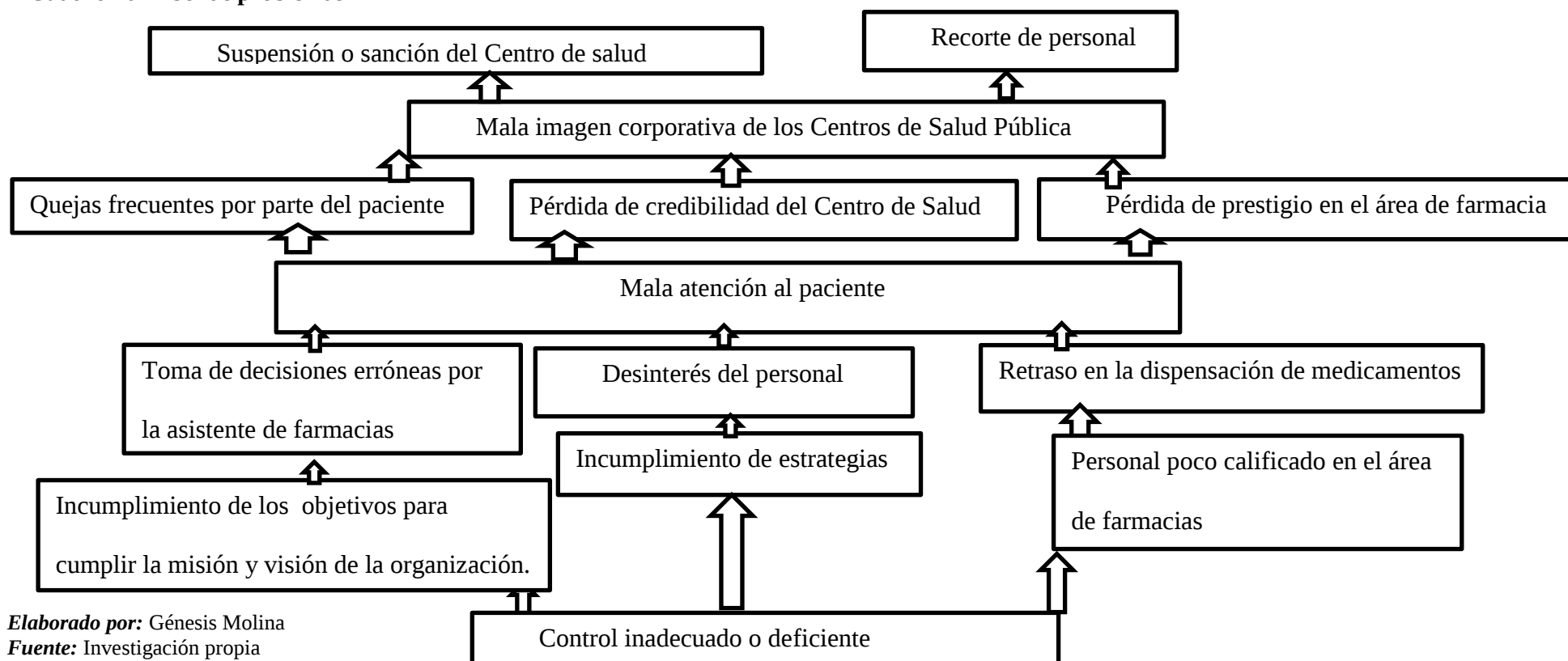
PACIENTES	Atención al cliente de calidad	Pérdida de tiempo en la dispensación de los medicamentos	Respaldo del Plan Nacional del Buen Vivir objetivo 3	Mayor aceptación de este servicio	Ninguno	Ninguno
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	Garantizar que la prestación del servicio sea óptima	Incumplimiento de las normativas que proponen	Reglamentos y normas vigentes	Mejorar la imagen de la salud pública del país	Desconocimiento de la modificación que se llevara a cabo	Ninguno

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Anexo 2

Cuadro 16 Árbol de problemas

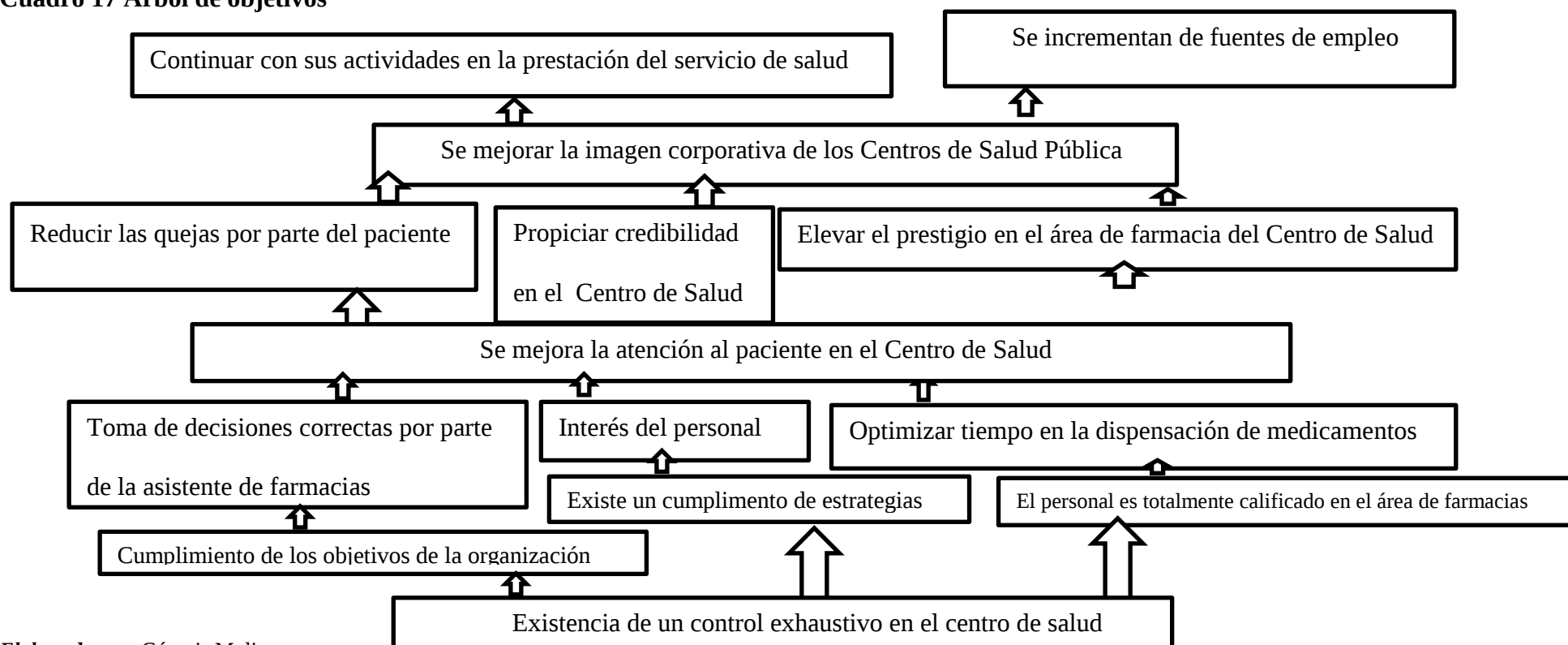


Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Anexo 3

Cuadro 17 Árbol de objetivos



Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Anexo 4

Cuadro 18 Matriz de análisis de alternativas

Matriz de análisis de alternativas							
Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Empresa con visión y misión clara además de tener objetivos bien definidos.	4	4	3	3	4	18	Alta
Diseñar un modelo de decisiones	3	3	2	3	3	14	Media alta
Capacitar en la motivación del personal	2	1	2	1	2	8	Baja
Monitorizar el tiempo de ejecución del proceso	3	2	1	2	2	10	Media baja
Seleccionar técnicas que determinen y satisfagan las necesidades de cada cliente	3	2	2	2	2	11	Media baja
TOTAL	15	12	11	11	13	61	

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE UYUMBICHO, CANTÓN RUMIÑAHUI PERIODO 2016.

Anexo 5

Cuadro 19 Matriz de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	Factibilidad de lograrse (alto-media-baja) 4-2-1	Impacto en género (alto-media-baja) 4-2-1	Impacto ambiental (alto-media-baja) 4-2-1	Relevancia (alto-media-baja) 4-2-1	Sostenibilidad (alto-media-baja) 4-2-1	Total
Empresa con visión y misión clara además de tener objetivos bien definidos para los miembros que laboran en el Centro de Salud de Uyumbicho.	Los beneficios generados son mayores a los costos. Cuenta con financiamiento. Es conveniente para los miembros beneficiados. Factibilidad para conseguir equipos tecnológicos. Se cuenta con el apoyo institucional.	Fomenta la equidad de género. Equipara las labores independientemente del género.	Mejora el entorno social. Mejora el entorno cultural. Mejora el ambiente de trabajo.	Responde a las expectativas de los miembros del Centro de Salud. Responde a las expectativas del MSP. Los beneficios se ven reflejados en la satisfacción del paciente. Beneficia al área de farmacia del Centro de Salud	Fortalecer la interacción de la directora del Centro de Salud. Se cubrirá su financiamiento por de los miembros del centro de salud. Retroalimentación de temas pertinentes al problema (planificación estratégica). Concientiza al personal para mejorar la calidad de atención a los pacientes.	72 puntos ALTA
	20 puntos	8 puntos	12 puntos	16 puntos	16 puntos	

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Anexo 6

Cuadro 20 Matriz del marco lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Se mejorar la imagen corporativa de los Centros de Salud Pública	Número de personas que acuden al Centro de Salud. Número de contratos por nombramiento.	Datos de las llamadas para reservación de un turno en el centro de salud.	El costo de la salud a nivel gubernamental MSP.
PRÓPOSITO			
Se mejora la atención al cliente en el Centro de Salud	Número de clientes satisfechos.	Encuestas para los clientes. Historias clínicas activas.	Reglamentos y leyes del MSP.
COMPONENTES			
Toma de decisiones correctas por parte de la asistente de farmacias. Interés del personal. Optimizar tiempo en la dispensación de medicamentos	Número de procesos sin complicaciones. Tasa de conocimientos del direccionamiento estratégico. Número de personal capacitado en el área de farmacias.	Resultados arrojados por las encuestas realizadas. Datos de ingresos de los pacientes al centro de salud.	Capacitaciones constantes y particulares por parte del MSP.

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO		
Implementación de la visión, misión y objetivos de la organización.	75.00	Comparación entre misión y visión antigua y actual.	Cambio de leyes y normas aplicados a los centros de salud a nivel del estado ecuatoriano.
Generar estrategias para mejorar la atención al paciente.	100.00	Presentación de objetivos a la directora del centro de salud	
Análisis Foda.	80.00	Diapositivas de los análisis interno y externo.	
Capacitar en calidad, atención y tipos de clientes.	600.00	Folleto de estrategias para aplicarlas a los diferentes clientes	
Alquiler de Proyector	20.00	Monitoreo de tiempos en los procesos.	
Monitorizar el proceso	35.00	Entrega de material al personal del centro de salud.	
Elaboración de hojas volante	24.00		
Computadora	350.00		
Impresiones (proceso y hojas volantes de prueba	30.00		
Total:	\$ 1314.00		

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia

Anexo 7

Plan de estrategias para medir la satisfacción del cliente

Cuadro 21 Plan de estrategias

ESTRATEGIA	OBJETIVO	INDICADOR
Cliente fantasma: consiste en enviar a una persona desconocida que cumpla con el recorrido completo que presta el centro de salud.	Medir la satisfacción que tiene el paciente.	Entrega de información acerca del servicio percibido.
Cliente perdido: consiste en buscar a los pacientes que ya no asisten al área de farmacia en el Centro de Salud. Especialmente pacientes que tengan medicación continua por enfermedades crónicas.	Reconocer las falencias en el área de farmacia.	Listado de pacientes que no retiran su medicación
Implementación de encuestas	Obtener resultados acerca de la atención brindada en el Centro de Salud.	Verificar el % de encuestas con respuestas positivas.
Implementación de aparato electrónico el cual permite evaluar la satisfacción del paciente con opciones excelente bueno y malo.	Identificar el grado de satisfacción que tiene el paciente.	Conteo de pulsaciones con las diferentes opciones.

Elaborado por: Génesis Molina

Fuente: Investigación propia